

## I. COMUNIDAD DE MADRID

### B) Autoridades y Personal

Consejería de Presidencia, Justicia  
y Portavocía del Gobierno

#### AGENCIA DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE LA COMUNIDAD DE MADRID

- 2** *RESOLUCIÓN 290/2013, de 12 de julio, del Consejero-Delegado, por la que se convoca proceso extraordinario de consolidación de empleo para el acceso a plazas de personal laboral ordinario indefinido (laboral fijo) en diversas funciones del grupo profesional I, IIA, IIB, III y IV.*

La Agencia Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid, configurada según lo dispuesto en el artículo 10 de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre (BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID número 311, de 30 de diciembre), es un Ente Público de la Comunidad de Madrid, cuyas funciones y ámbito de actuación se establecen en los apartados dos y tres del reseñado artículo y entre cuyas responsabilidades se encuentra, particularmente, la prestación de los servicios informáticos y de comunicaciones a la Administración General de la Comunidad y a sus organismos autónomos, así como la adquisición, puesta en producción y garantía de la operatividad y mantenimiento del equipamiento necesario a tal fin (información complementaria disponible en <http://www.madrid.org/Consejeria de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno>).

Por Resolución 365/2006, de 8 de agosto, del Consejero-Delegado de la Agencia de Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid (BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID número 192, de 14 de agosto), modificada por la Resolución 20/2007, de 24 de enero, del mismo Órgano (BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID número 31, de 6 de febrero de 2007) y por la Resolución 699/2007, de 18 de diciembre (BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID número 308, de 27 de diciembre de 2007), se aprobaron las Normas Generales que han de regir los procesos selectivos de personal laboral en la Agencia de Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid.

Con el fin de fomentar la movilidad, la carrera profesional y la estabilidad en el empleo del personal laboral al servicio de la Agencia Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid, reduciendo el nivel de contratación por interinidad, se convoca este proceso selectivo cumpliendo con la disposición transitoria tercera del III Convenio Colectivo.

Merece especial mención, por otra parte, el proceso de modernización en el que está inmersa la Administración de la Comunidad de Madrid, que conlleva la puesta en marcha de determinadas líneas de actuación, entre las que destacan aquellas encaminadas a la racionalización y optimización de recursos humanos. Para el logro de este objetivo se hacía necesaria la adopción de una serie de medidas que permitieran la conversión del empleo temporal en estable, todo ello en beneficio, en última instancia, de la propia organización administrativa, que contará así con efectivos de personal altamente motivados, cualificados y profesionalizados, lo que redundará en la mejora de la calidad de los servicios públicos cuyos destinatarios últimos son los ciudadanos. Por otro lado, hay que destacar el marcado carácter social de dicho objetivo, toda vez que la Administración Pública de la Comunidad de Madrid, atenderá necesidades estructurales mediante empleo fijo y estable.

De conformidad con la disposición transitoria tercera del III Convenio Colectivo, se pretende generar un marco apropiado orientado a conseguir la estabilidad y calidad del empleo dentro de la plantilla de la Agencia de Informática y Comunicaciones, por lo tanto, procede iniciar un proceso de selección para cobertura definitiva de aquellos puestos ocupados en este momento por personal laboral interino, en consonancia con lo dispuesto por el artículo 26 de dicho Convenio Colectivo.

## RESUELVO

**Único**

Aprobar y convocar el proceso extraordinario de consolidación de empleo para la contratación de personal laboral que habrá de regirse por las siguientes:

## BASES PARTICULARES DE CONVOCATORIA ESPECÍFICA

**Primera**

*Normativa del proceso, carácter de la contratación que se pretende, procedimiento y sistema de selección*

El proceso selectivo que se convoca se regirá por lo establecido en las presentes bases particulares así como por lo dispuesto en las Normas Generales que habrán de regir los procesos selectivos de personal laboral ordinario indefinido (laboral fijo) en la Agencia de Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid, aprobadas mediante Resolución 365/2006, de 8 de agosto, del Consejero-Delegado de la Agencia Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid (BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID número 192, de 14 de agosto de 2006) y modificadas según la Resolución 20/2007, de 24 de enero (BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID número 31, de 6 de febrero de 2007) y según la Resolución 699/2007 de 18 de diciembre (BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID número 308, de 27 de diciembre de 2007).

1.1. Características del personal que se pretende contratar y de los contratos que se pretenden realizar: Tras la celebración del proceso selectivo se procederá a cubrir las plazas especificadas en el número, funciones y grupos profesionales que se describen en el Anexo I de las presentes bases pertenecientes a las ofertas de empleo público del año 2000, 2001, 2002, 2003, 2004 y 2007, cubriendo las vacantes que en el mismo se relacionan, y de acuerdo con los perfiles profesionales referidos en el Anexo II.

1.2. Carácter de la contratación: El carácter de la contratación que se pretende mediante la presente convocatoria es la de laboral, ordinaria e indefinida (laboral fijo), de acuerdo con el artículo 15 del Estatuto de los Trabajadores en materia de contratación, y conforme a lo dispuesto en el artículo 10 apartados 4.2 y 14.2, 6 y 7 de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre (BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID número 311, de 30 de diciembre).

1.3. Procedimiento: El procedimiento de la presente convocatoria es ordinario.

1.4. Sistema de selección: El sistema de selección de los aspirantes será el de concurso-oposición.

1.5. Publicación: Las presentes bases se publicarán en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID.

1.6. Solicitudes para diversos perfiles profesionales: Los candidatos que opten a varios perfiles deberán de presentar una solicitud por cada perfil, con el efecto procedente sobre los abonos de tasas necesarios tal y como estipula el apartado décimo de las Normas Generales y una documentación por cada uno de los perfiles a los que opta en sobres separados. En cada uno de los sobres incluirá toda la documentación a la que hace referencia el apartado octavo de las Normas Generales y la base segunda de las presentes bases y en el indicará claramente su nombre y apellidos, DNI, la identificación del proceso selectivo con el número y fecha de la resolución y el código del perfil al que opta (Identificación del perfil para la solicitud).

1.7. Modelo de solicitud para este proceso extraordinario de consolidación de empleo: Se adjunta en el Anexo IV de las presentes bases.

1.8. Plazo de presentación de las solicitudes: El plazo de presentación de las solicitudes previsto en el punto 7.4 de las Normas Generales aprobadas por la Resolución 365/2006, del Consejero-Delegado de la Agencia (BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID número 192, de 14 de agosto de 2006), y modificadas según la Resolución 20/2007, de 24 de enero (BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID número 31, de 6 de febrero de 2007) y según la Resolución 699/2007, de 18 de diciembre (BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID número 308, de 27 de diciembre de 2007), será de veinte días hábiles a contar desde el día hábil siguiente a la publicación de la presente convocatoria.

## Segunda

### *Documentación a aportar conjunta y simultáneamente con la solicitud*

2.1. La documentación a aportar será la indicada en el apartado octavo de las Normas Generales que rigen los procesos selectivos de personal laboral ordinario indefinido (laboral fijo) en la Agencia de Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid, aprobadas mediante Resolución 365/2006, de 8 de agosto, del Consejero-Delegado de la Agencia Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid (BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID número 192, de 14 de agosto de 2006) y modificadas según la Resolución 20/2007, de 24 de enero (BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID número 31, de 6 de febrero de 2007).

En particular para este proceso extraordinario de consolidación de empleo se atenderá además a las siguientes especificaciones. El órgano de selección no tendrá en consideración en ningún caso las certificaciones que no cumplan con los requisitos indicados:

2.1.1. Acreditación de la experiencia en ICM: La certificación de su experiencia deberá de cumplir lo establecido en el vigente Convenio Colectivo y será expedida por el órgano competente de la Administración, de acuerdo a lo establecido en el artículo 8 del vigente Convenio Colectivo. En el certificado constará el grupo, función profesional, fechas en las que ha prestado servicios de forma remunerada en la Agencia de Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid y los períodos, tipo de excedencia y licencias sin sueldo que pudieran haberse producido. Dicho certificado se entregará de oficio a la Comisión de Selección por parte de la Dirección de Personal y Relaciones Laborales antes del inicio de la fase de valoración de méritos. Una copia del mismo certificado será enviado al trabajador correspondiente.

2.1.2. Acreditación de la experiencia fuera de ICM. El certificado de funciones deberá ceñirse a lo indicado en el apartado 8.2.g) de la Resolución 365/2006, de 8 de agosto y su modificación en el apartado 3 de la Resolución 20/2007, de 24 de enero. Además, el certificado de funciones deberá incluir obligatoriamente la categoría profesional y el grupo o escala al que pertenece, fechas en las que ha prestado servicios de forma remunerada y los períodos, tipo de excedencia y licencias sin sueldo que pudieran haberse producido. Para el exclusivo caso de los empleados de ICM que tengan o hayan tenido una experiencia en segunda actividad laboral, la certificación de esta experiencia deberá de acompañarse obligatoriamente de la correspondiente concesión de compatibilidad por parte del órgano competente de la Comunidad de Madrid.

2.1.3. La acreditación de la titulación oficial indicada en el apartado 8.2.c) de las Normas Generales se realizará mediante la fotocopia del título oficial o bien el certificado del pago de las tasas de expedición del título. En el caso de titulaciones obtenidas en el extranjero deberá estarse en posesión de la credencial que acredite su homologación o convalidación en su caso.

2.1.4. El certificado de formación aportado por la empresa en la que se prestan o han prestado los servicios indicado en el apartado 8.2.f) de las Normas Generales deberá de estar emitido por quien esté habilitado para ello por el empleador, y debe de incluir la duración del curso y el detalle de su contenido.

2.1.5. En el caso de formación relativa a los cursos realizados por el candidato a título personal fuera de su jornada laboral en la empresa en la que se prestan o han prestados los servicios, o con actividades formativas por cuenta de terceros, la certificación, para que sea valorada por el órgano de selección, deberá ofrecer detalle de los contenidos y duración del curso y venir acreditada bien por la entidad pública o privada que financia o patrocina dicha actuación formativa, o bien por la propia empresa que imparte el curso, siempre que esté acreditada para impartir formación.

2.1.6. Certificación de la formación para los empleados de ICM:

2.1.6.a. En el caso de que el candidato sea empleado de ICM, las certificaciones acreditativas de su formación en ICM estarán sujetas a lo estipulado en el documento marco gestión y custodia del "Historial de formación del empleado gestionada por ICM", DM-RRHH-0001-1.0, y deberán estar emitidas por los órganos competentes de la Administración, de acuerdo a lo establecido en el vigente Convenio Colectivo particularmente en el artículo 8. Dicho certificado se entregará de oficio a la Comisión de Selección por parte de la Dirección de Personal y Relaciones Laborales antes del inicio de la fase de valoración de méritos. Una copia del mismo certificado será entregado al trabajador correspondiente.

2.1.6.b. En el caso de formación en segunda actividad laboral, la certificación de la misma deberá de incluir el detalle de los contenidos y duración del curso, y vendrá acreditada exclusivamente por quien tiene poder en la correspondiente entidad para ello (en ausencia de justificación en otro sentido, el Director General o el Director de Recursos Humanos o equivalente), no considerándose aquellas certificaciones realizadas por quien no tenga esa condición.

A efectos de valoración de esta formación, se deberá acompañar obligatoriamente la correspondiente concesión de compatibilidad por parte del órgano competente de la Comunidad de Madrid.

2.1.7. La vida laboral en la Seguridad Social, en los diferentes regímenes cotizados indicada en el apartado 8.2.i) de las Normas Generales, deberá de estar actualizada.

El apartado 8.5.1, 8.5.2 y 8.5.3 de las Normas Generales se suprimen en el sentido indicado en el apartado segundo de las presentes bases.

## Segunda

### *Requisitos de los aspirantes*

Para ser admitidos a este proceso selectivo deberán de reunirse los requisitos indicados en los perfiles profesionales referidos en el Anexo II y los requisitos del apartado quinto de la Resolución 365/2006 (BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID número 192, de 14 de agosto de 2006), por las que se aprueban las Normas Generales que han de regir los procesos de selección de personal laboral ordinario indefinido (laboral fijo) de la Agencia.

## Tercera

### *Tasas por derechos de examen. Número de cuenta*

Conforme a la normativa vigente en materia de tasa y precios públicos de la Comunidad de Madrid (Ley 5/2011, de 23 de diciembre, modificada por la Ley 4/2012, de 4 de julio), la cuantía de la tasa por derechos de examen para esta convocatoria será de 69,16 euros para los grupos IV, 53,82 euros para los grupos III, 27,58 euros para los grupos II y 18,44 euros para los grupos I que serán ingresados en la cuenta corriente número 0049-4426-44-2110007608, de "Banco Santander", situado en la calle Antracita, número 10, Madrid.

Exención del pago de tasas: En el apartado 9.2.2 de las Normas Generales se indica la documentación necesaria para justificar el derecho a la exención de tasas, según las normas de regulación de las tasas públicas. La causa de exención para las personas desempleadas, es para los demandantes de empleo que figuren inscritos en el Instituto Nacional de Empleo con una antigüedad mínima de seis meses.

## Cuarta

### *Órgano de selección*

En el marco de este proceso extraordinario de consolidación de empleo se constituirá una Comisión de Selección, pudiéndose estructurar las comisiones de selección especializadas que se consideren necesarias para los catorce perfiles convocados, debido a la variedad y cantidad de perfiles convocados. La Comisión de Selección en este caso velará por la homogeneidad en los criterios de aplicación de las bases de la convocatoria, estableciendo unas pautas de actuación comunes para todos los perfiles convocados, aplicables a todas las Comisiones de Selección especializadas que se constituyeran.

Toda Comisión de Selección, actuará como órgano colegiado aplicándose lo establecido en el artículo 22 del III Convenio Colectivo de la Agencia de Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid y conforme a lo establecido en el apartado duodécimo de la Resolución 365/2006 (BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID número 192, de 14 de agosto de 2006), por las que se aprueban las Normas Generales que han de regir los procesos de selección de personal laboral ordinario indefinido (laboral fijo) de la Agencia, modificadas por la Resolución 20/2007, de 24 de enero, del mismo Órgano (BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID número 31, de 6 de febrero de 2007) y por la Resolución 699/2007, de 18 de diciembre (BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID número 308, de 27 de diciembre de 2007).

En este proceso, esta Comisión de Selección designada por el Consejero-Delegado estará formada por: Un Presidente y tres Vocales designados que serán empleados de la Agen-

cia y de los cuales uno será el Secretario; un Vocal designado por las Centrales Sindicales y un Vocal que será un letrado de la Comunidad de Madrid.

La Comisión de Selección Especializada en su caso, será nombrada por la Comisión de Selección, pudiendo contar con los asesores especializados que se consideren oportunos en cada caso.

Para el resto de aspectos relacionados con el funcionamiento interno del Órgano de Selección se aplicará lo dispuesto en los artículos 22 al 29 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

## Quinta

### *Procedimiento de selección*

El sistema de selección se materializará de acuerdo con la siguiente metodología y a través de dos fases: Concurso y oposición y en este orden.

5.1. Características de las fases: En todo caso será necesario para acceder a las fases de valoración cumplir con los requisitos mínimos, tanto de titulación, como de experiencia, fijados en los correspondientes perfiles:

#### 5.1.1. Fase de evaluación de méritos:

5.1.1.a. Esta fase será valorada hasta un máximo de 49 puntos.

5.1.1.b. La Comisión de Selección valorará los méritos de formación complementaria y experiencia de los aspirantes, en relación con lo establecido en los perfiles del Anexo II de las presentes bases, y siempre según la documentación aportada a tal fin por los candidatos y las aclaraciones que la Comisión de Selección considere oportuno solicitar. La Comisión de Selección no excluirá del cómputo de sus valoraciones la experiencia que, siendo (bajo su criterio técnico) experiencia específica en las materias, contenidos y conocimientos propios del puesto, hubiera sido computada o tenida en cuenta en cuanto experiencia mínima requerida para admitir al candidato al proceso selectivo.

5.1.1.c. Baremación de la formación complementaria específica del puesto: 33 por 100 de los puntos de la fase de méritos (16,17 sobre 49). Se establece un baremo de 0,1 punto por cada hora de formación en cada área de conocimiento asociado al puesto indicado en la ficha de cada perfil del Anexo II. El máximo número de horas computado por área de conocimiento es de 200 horas y el número máximo de horas total consideradas será de 400.

5.1.1.d. Baremación de la experiencia en la función profesional convocada desempeñada de forma remunerada y desarrollada durante los últimos siete años: 67 por 100 de los puntos de la fase de méritos (32,83 sobre 49). En este sentido computarán los siete años anteriores al día de finalización del plazo de presentación de solicitudes. Esta experiencia es considerada relevante y aplicable dada la evolución que ha tenido la tecnología y su incidencia en los puestos objeto de la convocatoria:

5.1.1.d.1. La valoración de la experiencia en ICM se considerará en la función profesional convocada en cada perfil, desempeñada de forma remunerada y desarrollada durante los últimos siete años. La experiencia laboral aportada fuera de ICM se considerará únicamente, si las tareas desempeñadas de forma remunerada durante los últimos siete años, son las definidas en cada perfil convocado, en el mismo grupo o escala del puesto al que se opta. Esta valoración se hará de la siguiente forma. Cada año será ponderado de forma diferente. El criterio a aplicar será lineal decreciente, teniendo en cuenta la evolución de la tecnología y la vigencia de la experiencia desarrollada. Para ello se aplicarán los siguientes multiplicadores:

AÑO DONDE DESARROLLÓ LA EXPERIENCIA	MULTIPLICADOR
2013	7
2012	6
2011	5
2010	4
2009	3
2008	2
2007	1

El valor total resultante será ajustado según los siguientes coeficientes:

ORGANIZACIÓN DONDE SE DESARROLLA LA EXPERIENCIA	COEFICIENTE
Agencia de Informática y Comunicaciones de la CM	1
Administraciones Públicas	0,73
Empresa Privada	0,6

El valor resultante se trasladará de forma proporcional, acorde a la puntuación máxima posible de esta fase de 32,83.

5.1.1.e. Puntuación mínima para la fase de evaluación de méritos: Para que se considere que los aspirantes han superado esta fase será requisito imprescindible haber obtenido, al menos, el 50 por 100 de los puntos máximos posibles de la misma (24,5 puntos sobre 49).

5.1.2. Fase de valoración de aptitudes:

5.1.2.a. Esta fase será valorada hasta un máximo de 51 puntos.

5.1.2.b. Candidatos admitidos a esta fase: Los candidatos que hayan superado, el criterio de corte de la valoración de méritos referido en el apartado 5.1.1.e.

5.1.2.c. Esta fase valorará el nivel de adecuación de los conocimientos y aptitudes de los candidatos para las funciones propias de cada perfil ofertado y consistirá en la realización, de dos bloques de ejercicios. La Comisión adaptará el nivel de exigencia y duración de cada una de las pruebas a los grupos profesionales a los que pertenezca cada una de las funciones ofertadas. Cada candidato tendrá que asistir a la(s) prueba(s) correspondiente(s) al/los perfil/les al/a los que opte, lo que se garantizará en la fijación de los horarios de realización de los ejercicios. Los ejercicios se estructurarán en dos bloques:

5.1.2.c.1. Primer bloque: Valorado en un 75 por 100 de los posibles puntos en esta fase de valoración de aptitudes (38,25 puntos sobre 51). El ejercicio que constituye este bloque es el siguiente:

5.1.2.c.1.1. Ejercicio único: Consistirá en la resolución de un cuestionario tipo test. El 20 por 100 del total de las preguntas versará sobre el temario común general indicado en el Anexo III y el 80 por 100 restante sobre el temario específico sobre cada puesto detallado en el Anexo III. Este segundo apartado de preguntas específicas de cada puesto se estructura para algunos perfiles a su vez en bloques temáticos de distintos ámbitos funcionales de los cuales el candidato deberá elegir solo uno.

Este ejercicio tendrá tres respuestas alternativas, siendo solo una de ellas la correcta. Cada pregunta contestada correctamente valdrá un punto; la pregunta no contestada, es decir, que figuren las tres letras en blanco o con más de una opción de respuesta, no tendrá valoración, y la pregunta con contestación errónea restará 0,33.

5.1.2.c.1.2. Criterio de corte del primer bloque: Los candidatos que obtengan el 50 por 100 de los puntos posibles en este primer bloque, se entenderá que lo han superado. No obstante la Comisión de Selección queda facultada para determinar un nivel mínimo inferior para superar la prueba, que deberá garantizar en todo momento la idoneidad de los candidatos.

5.1.2.c.1.3. Orden de actuación de los candidatos: Para el caso en que existieran varias sesiones para el ejercicio, la actuación se distribuirá alfabéticamente, comenzando por la letra "X", de acuerdo con la Resolución de 13 de mayo de 2013 (BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID número 126, de 29 de mayo).

5.1.2.c.2. Segundo bloque: Está valorado con un 25 por 100 de los posibles puntos en esta fase de evaluación de aptitudes (12,75 puntos sobre 51). Se admitirán todos los candidatos que hayan superado el primer bloque:

5.1.2.c.2.1. La Comisión de Selección convocará, de la lista ordenada de candidatos por orden de puntuación obtenida en las anteriores fases (fase de evaluación de méritos más la puntuación obtenida en el primer bloque de aquellos candidatos que lo hayan superado), como mínimo a todos aquellos candidatos cuya puntuación se encuentre a 12,75 puntos o menos, del candidato que ocupe la posición de la última plaza convocada por perfil. Todo ello con el objetivo de la cobertura completa de los puestos convocados.

5.1.2.c.2.2. El resto de candidatos que hayan superado los dos cortes anteriores y que no sean convocados, según el criterio expuesto en el apartado anterior, serán convocados a la realización de las pruebas de este segundo bloque, si las necesidades de la Agencia así lo

requirieran, quedando indicado en las correspondientes relaciones publicadas, que son candidatos pendientes de realizar esta fase.

5.1.2.c.2.3. El ejercicio que constituye este segundo bloque consiste en la realización de uno o varios ejercicios que podrán ser individuales o grupales, donde se medirán las aptitudes relacionales y gestión de los candidatos en facetas como orientación al cliente, capacidad de análisis, capacidad de respuesta y comunicación siempre según las características de cada perfil ofertado. La Comisión de Selección, en el ámbito de su discrecionalidad técnica, determinará la estructura de las pruebas más adecuadas de cara a evaluar las distintas aptitudes requeridas del perfil ofertado, útiles para el más eficaz ejercicio de las funciones objeto de los puestos convocados, de acuerdo con lo establecido en el Anexo II de las presentes bases.

5.1.2.c.2.4. En el caso de que hubiera más de un ejercicio en este segundo bloque, la Comisión de Selección determinará el peso de cada una de las pruebas sobre la puntuación máxima posible en este bloque, pudiendo ser distinto para cada uno de los perfiles convocados y/o grupos profesionales.

5.1.2.c.2.5. Criterio de corte del segundo bloque: Para que se considere que los aspirantes han superado esta fase será requisito imprescindible haber obtenido al menos un 50 por 100 de la puntuación máxima de esta prueba. Si hubiera más de un ejercicio será condición necesaria adicional el haber obtenido al menos un 50 por 100 de la puntuación máxima en cada una de ellas no considerándose superada esta fase si no se cumplen las dos condiciones.

5.1.2.d. El orden de las pruebas del segundo bloque, si hubiera más de una, se determinará por la Comisión de Selección en función de los criterios de número de candidatos convocados y de criterios logísticos de los recursos físicos disponibles, y se anunciarán en la correspondiente convocatoria oficial de la fase de valoración de aptitudes, tal y como detalla el apartado 13.2 de las Normas Generales.

5.1.2.e. Los ejercicios relativos a cada fase se desarrollarán en los llamamientos que se indicarán igualmente en la convocatoria oficial de la fase de valoración de aptitudes, teniendo que acudir los aspirantes a los llamamientos en la sesión a la que hayan sido convocados.

5.1.2.f. Una vez concluido el llamamiento que proceda, ningún candidato que se presente posteriormente podrá exigir su admisión a la realización de las pruebas. El tiempo aproximado de realización de las pruebas se indicarán en el momento de la convocatoria oficial de las mismas.

5.1.2.g. Obligatoriedad de ejercicios: Quedarán excluidos del proceso, aquellos candidatos que no se presenten a realizar alguno de los ejercicios descritos en el apartado anterior.

5.1.3. Candidatos finalmente seleccionados. Para poder ser finalmente seleccionado será necesario haber superado los cortes establecidos en cada una de las fases previas: En la fase de evaluación de méritos según indica el apartado 5.1.1.e, y en la de evaluación de aptitudes según se indica en el apartado 5.1.2.c.1.2 y en 5.1.2.c.2.5.

## Sexta

### *Procedimiento para todas las fases*

El presente proceso selectivo se regirá por el procedimiento establecido en el apartado undécimo, decimotercero y decimocuarto de las Normas Generales aprobadas por la Resolución 365/2006, del Consejero-Delegado de la Agencia Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid (BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID número 192, de 14 de agosto de 2006) y modificadas por la Resolución 20/2007, de 24 de enero, del mismo Órgano (BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID número 31, de 6 de febrero de 2007) y por la Resolución 699/2007, de 18 de diciembre (BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID número 308, de 27 de diciembre de 2007), con la excepción de lo indicado en la norma 14.5 respecto al criterio a aplicar en caso de empate. En el marco de este proceso extraordinario de consolidación de empleo en caso de igualdad de puntuación se estará a la prelación de las puntuaciones obtenidas en la base de valoración de méritos. De persistir la igualdad, se atenderá al orden resultante en la valoración de la experiencia profesional, dentro de la fase de valoración de méritos. En caso de persistencia de empate, se atenderá al orden resultante en la valoración de la formación complementaria. Por último y en el caso de persistir la igualdad se considerará la puntuación obtenida en la fase de oposición.

### Séptima

#### *Candidatos pendientes de realizar el bloque segundo. Lista de espera*

Si tras la terminación de la última fase del procedimiento quedaran candidatos, que, habiendo superado las fases de valoración de méritos y habiendo superado el primer bloque de la fase de valoración de aptitudes, no hubieran realizado el bloque segundo tal y como se estipula en la base 5.1.2.c.2.2, habrán de realizar este último en el momento en que las necesidades de la Agencia así lo hagan necesario, en función de las previsiones recogidas en las Normas Generales 1.1.3 o 14.8 de la Resolución 365/2006, del Consejero-Delegado de la Agencia Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid (BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID número 192, de 14 de agosto de 2006). Ningún candidato podrá ser contratado sin la realización de este segundo bloque, que será igualmente necesario, en todo caso, para quedar integrado en la lista de espera regulada en el apartado decimoséptimo de las Normas Generales. La sucesiva aplicación de la realización de este segundo bloque, conllevará la necesaria actualización de dicha relación que habrá de ser publicada en los mismos términos previstos.

### Octava

#### *Formalización de los contratos*

El apartado 16.1 de las Normas Generales que rigen los procesos selectivos de personal laboral ordinario indefinido (laboral fijo) en la Agencia de Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid, aprobadas mediante Resolución 365/2006, de 8 de agosto, del Consejero-Delegado de la Agencia Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid (BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID número 192, de 14 de agosto de 2006) y modificadas según la Resolución 20/2007, de 24 de enero (BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID número 31, de 6 de febrero de 2007), queda establecido tal y como se indicaba en las Normas Generales, Resolución 365/2006, de 8 de agosto, no aplicándose la modificación del apartado de la Resolución 20/2007, de 24 de enero.

### Novena

#### *Norma final*

Contra la Resolución por la que se convoca el proceso selectivo regulado por las presentes bases o contra el contenido de las mismas, que pone fin a la vía administrativa, los interesados podrán interponer con carácter potestativo recurso de reposición ante el Consejero-Delegado de la Agencia de Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid, en el plazo de un mes o directamente recurso contencioso administrativo ante los Juzgados de los Contencioso-Administrativo en el plazo de dos meses, computados dichos plazos a partir del día siguiente a su publicación en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNI-



## ANEXO I

**NÚMERO Y LISTADO DE PUESTOS CUYA COBERTURA SE PRETENDE REALIZAR A TRAVÉS  
DEL PROCESO SELECTIVO QUE SE CONVOCA**

<b>FUNCION</b>	<b>GRUPO</b>	<b>PERFIL</b>	<b>Nº plazas</b>	<b>RPT</b>
Ingeniero Sistemas	IV	I.S.	2	35943
				54143
Consultor Gestión	IV	C.G	1	36782
Técnico Sistemas	III	T.S	1	41470
Técnico Comunicación	III	T.C	4	48041
				50149
				54174
				54173
Técnico Administrativo y de Gestión	III	T.A.G	30	36030
				37648
				40600
				48026
				48027
				48028
				48029
				48030
				48031
				48033
				50134
				50135
				50145
				50146
				50147
				52070
				54162
				54164
				54165
				54166
				54167
				54169
				54170
				54171
				54172
				61317
61318				
37656				
48032				
54168				

Analista Aplicaciones	III	A.A	13	36056
				50112
				50113
				50114
				50116
				50117
				50118
				50120
				50124
				54135
				54134
36015				
36004				
Analista Funcional	III	A.F	10	36041
				36115
				50138
				50139
				50140
				50142
				50136
				36114
				52071
54155				
Administrativo	IIA	ADM	28	36204
				36209
				36210
				41372
				41373
				41374
				41375
				41376
				41377
				41378
				41379
				41380
				41381
				41383
				48034
				48035
				48036
				48037
				48038
				48039
48040				
48268				
54128				
54129				

				54130
				54131
				54132
				52068
Oficial Mantenimiento Hardware	IIA	O.M.H	3	41382
				48270
				48271
Soporte Sistemas	IIA	S.S	8	36159
				36179
				41407
				41420
				41424
				41438
				41443
				41297
Soporte Usuario	IIA	S.U	10	48282
				50095
				50096
				50097
				50098
				50099
				50100
				50101
				61322
				61323
Programador-Analista Aplicaciones	IIB	P.A.A	14	36124
				36131
				36143
				37650
				41457
				41461
				50103
				50104
				50105
				50106
				50107
				50108
				50109
				54127
Recepcionista	I	REC	1	41449
Aux. Servicios Grales. y Almac	I	A.S.G.	3	41447
				54126
				54125

TOTAL: 128

## ANEXO II

## PERFILES DE PUESTO QUE SE CONVOCAN, REQUISITOS MÍNIMOS A CUMPLIR POR LOS CANDIDATOS Y LOS MÉRITOS VALORABLES

<b>Identificación para instancias de solicitud:</b>	I.S.
<b>Grupo profesional:</b>	IV
<b>Función Profesional:</b>	<b>Ingeniero de Sistemas</b>
<b>Área funcional de actividad:</b>	Informática y Técnica
<b>Tipo de contratación:</b>	Laboral ordinaria indefinida (laboral fijo)
<b>Retribución:</b>	Según Anexo VI
<b>Número de puestos a turno libre:</b>	2
<b>Dirección de primera adscripción:</b>	Secretaría General y/o Dirección de Personal y Relaciones Laborales. Pudiendo ser adscrito con posterioridad a cualquier unidad organizativa en función de las necesidades del servicio
<b>Objeto inicial del puesto convocado:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definir y actualizar la normativa y procedimientos de calidad y seguridad para la implantación y mantenimiento de los sistemas bajo su responsabilidad, y proporcionar soporte técnico, tanto a proveedores, como a otras Áreas de ICM a fin de implantar y mantener en perfecto funcionamiento operativo la explotación de infraestructuras de comunicaciones, de acuerdo a las necesidades de ICM.</li> <li>Proporcionar asesoramiento en nuevos productos en el área de comunicaciones.</li> <li>Supervisar y garantizar la continua operatividad y eficacia de los sistemas de comunicación instalados así como la seguridad física y lógica.</li> <li>Coordinar o participar en proyectos de análisis, implantación o normalización de la función de la seguridad en ICM.</li> <li>Todas y cada una de las funciones para las que su titulación académica requerida les faculte.</li> </ul>
<b>Condiciones especiales:</b>	El personal finalmente contratado queda expresamente advertido de que puede venir obligado a realizar, a requerimiento de la Agencia, y por razones técnicas, organizativas o productivas, jornadas, horarios o cualesquiera servicios de carácter extraordinario percibiendo por ello las compensaciones correspondientes según el Convenio Colectivo de la Agencia de Informática y Comunicaciones.
<b>Titulación académica requerida</b> (Se estimará por el Dirección de Personal y Relaciones Laborales) (Se considerará excluyente en caso de no tenerla o no acreditarla para la admisión al proceso selectivo):	Ingeniero en Telecomunicaciones o equivalente.
<b>Experiencia mínima requerida</b> (Se estimará por el Dirección de Personal y Relaciones Laborales) (Se considerará excluyente en caso de no tenerla o no acreditarla para la admisión al proceso selectivo):	Al menos 5 años de experiencia desempeñada de forma remunerada en la función de Ingeniero de Sistemas o en el objeto del puesto, dentro del mismo grupo o escala profesional.
<b>Los requisitos de titulación y experiencia mínimas requeridas deberán acreditarse documentalmente</b>	

<b>Criterios de valoración de los candidatos (deberán acreditarse documentalmente)</b> (Se valorarán por la Comisión de Selección)	
<p><b>2. Formación complementaria específica del puesto</b> (máximo hasta el 33 % de los puntos de la fase de concurso)</p> <p>Los candidatos aportarán obligatoriamente detalle de los contenidos y duración de los cursos y sus módulos o apartados</p> <p>Los cursos impartidos como docentes se valorarán igualmente a los recibidos como discentes, siempre que estén justificados</p>	<p>Se valorará la formación en las siguientes áreas de conocimiento relacionadas con el objeto principal del puesto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Administración electrónica</li> <li>Diseño y mantenimiento de redes de voz y datos.</li> <li>Fundamentos de tecnologías y comunicaciones en las AAPP</li> <li>Gestión de proyectos</li> <li>Habilidades en la empresa</li> <li>Ley de Protección de datos de carácter personal y reglamento de medidas de seguridad</li> <li>Metodología y gestión de servicios TIC.</li> <li>Prevención de riesgos laborales</li> <li>Sistemas de gestión de calidad</li> <li>Sistemas de seguridad</li> </ul> <p>La valoración se realizará según se especifica en el artículo 5.1.1.c) de las presentes Bases Particulares,</p>
<p><b>3. Experiencia específica en las materias, contenidos y conocimientos propios del puesto</b> (Máximo hasta el 67 % de los puntos de la fase de concurso)</p>	<p>Se valorará la experiencia profesional desempeñada de forma remunerada en la función de Ingeniero de Sistemas, o en el objeto del puesto y desarrollada durante los últimos 7 años en alguna de las siguientes organizaciones, según se indica en el apartado 5.1.1.d.1 de las Bases:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>La Agencia de Informática y de Comunicaciones de la CM.</li> <li>Administraciones Públicas</li> <li>Empresas Privadas</li> </ol>

<b>Identificación para instancias de solicitud:</b>	C.G
<b>Grupo profesional:</b>	IV
<b>Función Profesional:</b>	<b>Consultor de Gestión</b>
<b>Área funcional de actividad</b>	Administrativa y de Gestión
<b>Tipo de contratación:</b>	Laboral ordinaria indefinida (laboral fijo)
<b>Retribución:</b>	Según Anexo VI
<b>Número de puestos a turno libre:</b>	1
<b>Dirección de primera adscripción:</b>	Secretaría General y/o Dirección de Personal y Relaciones Laborales. Pudiendo ser adscrito con posterioridad a cualquier unidad organizativa en función de las necesidades del servicio
<b>Objeto inicial del puesto convocado:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analizar, definir, implementar, optimizar y coordinar los procesos y procedimientos de gestión en los ámbitos jurídico y de gestión de calidad, así como supervisar el cumplimiento de la normativa asociada a dichos procesos, a fin de garantizar su óptima implantación y mejora continua.</li> <li>Diseñar, elaborar y actualizar aquellas acciones orientadas a lograr una mayor eficiencia en los procesos descritos anteriormente.</li> <li>Colaborar en la planificación, seguimiento, control y ejecución de las actividades de gestión en los ámbitos jurídicos y de gestión de calidad.</li> <li>Coordinar el desarrollo de los procesos de gestión entre las distintas áreas de la organización y con proveedores y usuarios.</li> <li>Elaborar las auditorías de los procesos administrativos de su área de especialidad.</li> <li>Todas y cada una de las funciones para los que su titulación académica requerida les faculta.</li> </ul>
<b>Condiciones especiales:</b>	El personal finalmente contratado queda expresamente advertido de que puede venir obligado a realizar, a requerimiento de la Agencia, y por razones técnicas, organizativas o productivas, jornadas, horarios o cualesquiera servicios de carácter extraordinario percibiendo por ello las compensaciones correspondientes según el Convenio Colectivo de la Agencia de Informática y Comunicaciones.
<b>Titulación académica requerida</b> (Se estimará por el Dirección de Personal y Relaciones Laborales) (Se considerará excluyente en caso de no tenerla o no acreditarla- para la admisión al proceso selectivo):	Licenciado en Derecho o equivalente.
<b>Experiencia mínima requerida</b> (Se estimará por el Dirección de Personal y Relaciones Laborales) (Se considerará excluyente en caso de no tenerla o no acreditarla para la admisión al proceso selectivo):	Al menos 5 años de experiencia desempeñada de forma remunerada en la función de Consultor de Gestión o en el objeto del puesto, dentro del mismo grupo o escala profesional.
<b>Los requisitos de titulación y experiencia mínimas requeridas deberán acreditarse documentalmente</b>	

<b>Criterios de valoración de los candidatos (deberán acreditarse documentalmente)</b> (Se valorarán por la Comisión de Selección)	
<p><b>2. Formación complementaria específica del puesto</b> (máximo hasta el 33 % de los puntos de la fase de concurso)</p> <p>Los candidatos aportarán obligatoriamente detalle de los contenidos y duración de los cursos y sus módulos o apartados</p> <p>Los cursos impartidos como docentes se valorarán igualmente a los recibidos como discentes, siempre que estén justificados</p>	<p>Se valorará la formación en las siguientes áreas de conocimiento relacionadas con el objeto principal del puesto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Administración electrónica</li> <li>Atención al cliente</li> <li>Conocimientos funcionales de recursos humanos</li> <li>Cuadro de mando</li> <li>ERP-SAP</li> <li>Gestión de proyectos</li> <li>Gestión económica y presupuestaria</li> <li>Gestión por procesos</li> <li>Habilidades en la empresa</li> <li>Ley de Protección de datos de carácter personal y reglamento de medidas de seguridad</li> <li>Metodología de análisis y programación</li> <li>Ofimática</li> <li>Prevención de riesgos laborales</li> <li>Régimen jurídico de las Administraciones Públicas</li> <li>Sistemas de gestión de calidad</li> </ul> <p>La valoración se realizará según se especifica en el artículo 5.1.1.c) de las presentes Bases Particulares,</p>
<p><b>3. Experiencia específica en las materias, contenidos y conocimientos propios del puesto</b> (Máximo hasta el 67 % de los puntos de la fase de concurso)</p>	<p>Se valorará la experiencia profesional desempeñada de forma remunerada en la función de Consultor de Gestión, o en el objeto del puesto y desarrollada durante los últimos 7 años en alguna de las siguientes organizaciones, según se indica en el apartado 5.1.1.d.1 de las Bases:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>La Agencia de Informática y de Comunicaciones de la CM.</li> <li>Administraciones Públicas</li> <li>Empresas Privadas</li> </ol>

<b>Identificación para instancias de solicitud:</b>	T.S
<b>Grupo profesional:</b>	III
<b>Función Profesional:</b>	<b>Técnico de Sistemas</b>
<b>Área funcional de actividad:</b>	Informática y Técnica
<b>Tipo de contratación:</b>	Laboral ordinaria indefinida (laboral fijo)
<b>Retribución:</b>	Según Anexo VI
<b>Número de puestos a turno libre:</b>	1
<b>Dirección de primera adscripción:</b>	Secretaría General y/o Dirección de Personal y Relaciones Laborales. Pudiendo ser adscrito con posterioridad a cualquier unidad organizativa en función de las necesidades del servicio
<b>Objeto inicial del puesto convocado:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenimiento y redacción y actualización de la documentación técnica resultante de la realización de proyectos.</li> <li>• Creación de la documentación gráfica de las infraestructuras de comunicación para incorporar en el centro documental de ICM.</li> <li>• Realizar el mantenimiento y actualización de la documentación de las infraestructuras de comunicaciones.</li> <li>• Proponer e implantar mejoras a partir de la detección de las incidencias técnicas en su ámbito de especialidad y proporcionar soporte técnico y especializado.</li> <li>• Todas y cada una de las funciones para los que su titulación académica requerida les faculta.</li> </ul>
<b>Condiciones especiales:</b>	El personal finalmente contratado queda expresamente advertido de que puede venir obligado a realizar, a requerimiento de la Agencia, y por razones técnicas, organizativas o productivas, jornadas, horarios o cualesquiera servicios de carácter extraordinario percibiendo por ello las compensaciones correspondientes según el Convenio Colectivo de la Agencia de Informática y Comunicaciones.
<b>Titulación académica requerida</b> (Se estimará por el Dirección de Personal y Relaciones Laborales) (Se considerará excluyente en caso de no tenerla o no acreditarla- para la admisión al proceso selectivo):	Grado 3 (Ver Anexo V).
<b>Experiencia mínima requerida</b> (Se estimará por el Dirección de Personal y Relaciones Laborales) (Se considerará excluyente en caso de no tenerla o no acreditarla para la admisión al proceso selectivo):	Al menos 5 años de experiencia desempeñada de forma remunerada en la función de Técnico de Sistemas o en el objeto del puesto, dentro del mismo grupo o escala profesional.
<b>Los requisitos de titulación y experiencia mínimas requeridas deberán acreditarse documentalmente</b>	

#### Criterios de valoración de los candidatos (deberán acreditarse documentalmente)

(Se valorarán por la Comisión de Selección)

<p><b><u>2. Formación complementaria específica del puesto</u></b> (máximo hasta el 33 % de los puntos de la fase de concurso)</p> <p>Los candidatos aportarán obligatoriamente detalle de los contenidos y duración de los cursos y sus módulos o apartados</p> <p>Los cursos impartidos como docentes se valorarán igualmente a los recibidos como discentes, siempre que estén justificados</p>	<p>Se valorará la formación en las siguientes áreas de conocimiento relacionadas con el objeto principal del puesto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Administración electrónica</li> <li>• Aplicaciones de gestión orientadas a la administración</li> <li>• Diseño y mantenimiento de redes de voz y datos</li> <li>• Gestión de proyectos</li> <li>• Habilidades en la empresa</li> <li>• Herramientas de diseño</li> <li>• Ley de Protección de datos de carácter personal y reglamento de medidas de seguridad</li> <li>• Ofimática</li> <li>• Prevención de riesgos laborales</li> </ul> <p>La valoración se realizará según se especifica en el artículo 5.1.1.c) de las presentes Bases Particulares,</p>
<p><b><u>3. Experiencia específica en las materias, contenidos y conocimientos propios del puesto</u></b> (Máximo hasta el 67 % de los puntos de la fase de concurso)</p>	<p>Se valorará la experiencia profesional desempeñada de forma remunerada en la función de Técnico de Sistemas, o en el objeto del puesto y desarrollada durante los últimos 7 años en alguna de las siguientes organizaciones, según se indica en el apartado 5.1.1.d.1 de las Bases:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) La Agencia de Informática y de Comunicaciones de la CM.</li> <li>b) Administraciones Públicas</li> <li>c) Empresas Privadas</li> </ul>

<b>Identificación para instancias de solicitud:</b>	T.C
<b>Grupo profesional:</b>	III
<b>Función Profesional:</b>	<b>Técnico de Comunicación</b>
<b>Área funcional de actividad:</b>	Servicios
<b>Tipo de contratación:</b>	Laboral ordinaria indefinida (laboral fijo)
<b>Retribución:</b>	Según Anexo VI
<b>Número de puestos a turno libre:</b>	4
<b>Dirección de primera adscripción:</b>	Secretaría General y/o Dirección de Personal y Relaciones Laborales. Pudiendo ser adscrito con posterioridad a cualquier unidad organizativa en función de las necesidades del servicio
<b>Objeto inicial del puesto convocado:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar el diseño de arquitectura y catalogación de contenidos para los sistemas de difusión y publicación web, así como el acceso a los servicios de Administración Electrónica de la Comunidad de Madrid, ofrecidos a través de Madrid.org y sus portales anexos.</li> <li>Garantizar la disponibilidad de los servicios para procesos de edición y publicación de contenidos críticos de la CM: BOCM, convocatorias, contratos, etc.</li> <li>Colaborar en el diseño de los sistemas de información y contenidos que la Comunidad de Madrid en general y la agencia ICM en particular, requiera para la creación e impulso de comunidades de ciudadanos, empresas y entes públicos.</li> <li>Colaborar en el diseño y desarrollo de la identidad y comunicación corporativa de la Agencia.</li> <li>Proporcionar soporte especializado en entornos multimedia y soporte técnico en edición, diseño gráfico y documentación a clientes internos y externos.</li> <li>Realizar el diseño gráfico, elaborar los soportes publicitarios, publicaciones o identificativos de la agencia, y realizar las presentaciones de productos y servicios en diversos soportes.</li> <li>Todas y cada una de las funciones para los que su titulación académica requerida les faculta.</li> </ul>
<b>Condiciones especiales:</b>	El personal finalmente contratado queda expresamente advertido de que puede venir obligado a realizar, a requerimiento de la Agencia, y por razones técnicas, organizativas o productivas, jornadas, horarios o cualesquiera servicios de carácter extraordinario percibiendo por ello las compensaciones correspondientes según el Convenio Colectivo de la Agencia de Informática y Comunicaciones.
<b>Titulación académica requerida</b> (Se estimará por el Dirección de Personal y Relaciones Laborales) (Se considerará excluyente en caso de no tenerla o no acreditarla- para la admisión al proceso selectivo):	Grado 3 (Ver Anexo V).
<b>Experiencia mínima requerida</b> (Se estimará por el Dirección de Personal y Relaciones Laborales) (Se considerará excluyente en caso de no tenerla o no acreditarla para la admisión al proceso selectivo):	Al menos 5 años de experiencia desempeñada de forma remunerada en la función de Técnico de Comunicación o en el objeto del puesto, dentro del mismo grupo o escala profesional.
<b>Los requisitos de titulación y experiencia mínimas requeridas deberán acreditarse documentalmente</b>	

<b>Criterios de valoración de los candidatos (deberán acreditarse documentalmente)</b> (Se valorarán por la Comisión de Selección)	
<p><b>2. Formación complementaria específica del puesto</b> (máximo hasta el 33 % de los puntos de la fase de concurso)</p> <p>Los candidatos aportarán obligatoriamente detalle de los contenidos y duración de los cursos y sus módulos o apartados</p> <p>Los cursos impartidos como docentes se valorarán igualmente a los recibidos como discentes, siempre que estén justificados</p>	<p>Se valorará la formación en las siguientes áreas de conocimiento relacionadas con el objeto principal del puesto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Administración electrónica</li> <li>Aplicaciones de gestión orientadas a la Administración</li> <li>Arquitectura, tecnología web y sus lenguajes de programación</li> <li>Atención al cliente</li> <li>Conocimiento s funcionales de recursos humanos</li> <li>Conocimiento relaciones laborales</li> <li>Contratación administrativa</li> <li>Cuadro de mando</li> <li>Edición y gestión de contenidos</li> <li>ERP-SAP</li> <li>Gestión de administraciones públicas y Gobierno de las TIC</li> <li>Gestión de proyectos</li> <li>Gestión del conocimiento</li> <li>Gestión documental</li> <li>Habilidades en la empresa</li> <li>Herramientas de diseño</li> <li>Ley de Protección de datos de carácter personal y reglamento de medidas de seguridad</li> <li>Marketing y comunicación corporativa</li> <li>Metodología de análisis y programación</li> <li>Ofimática</li> <li>Prevención de riesgos laborales</li> </ul> <p>La valoración se realizará según se especifica en el artículo 5.1.1.c) de las presentes Bases Particulares,</p>
<p><b>3. Experiencia específica en las materias, contenidos y conocimientos propios del puesto</b> (Máximo hasta el 67 % de los puntos de la fase de concurso)</p>	<p>Se valorará la experiencia profesional desempeñada de forma remunerada en la función de Técnico de Comunicación, o en el objeto del puesto y desarrollada durante los últimos 7 años en alguna de las siguientes organizaciones, según se indica en el apartado 5.1.1.d.1 de las Bases:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>La Agencia de Informática y de Comunicaciones de la CM.</li> <li>Administraciones Públicas</li> <li>Empresas Privadas</li> </ol>

<b>Identificación para instancias de solicitud:</b>	T.A.G
<b>Grupo profesional:</b>	III
<b>Función Profesional:</b>	<b>Técnico Administrativo y de Gestión</b>
<b>Área funcional de actividad:</b>	Administrativa y de Gestión
<b>Tipo de contratación:</b>	Laboral ordinaria indefinida (laboral fijo)
<b>Retribución:</b>	Según Anexo VI
<b>Número de puestos a turno libre:</b>	30
<b>Dirección de primera adscripción:</b>	Secretaría General y/o Dirección de Personal y Relaciones Laborales. Pudiendo ser adscrito con posterioridad a cualquier unidad organizativa en función de las necesidades del servicio
<b>Objeto inicial del puesto convocado:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ejecutar los procesos de gestión, organizativos y de soporte para el desarrollo del negocio, y supervisar el cumplimiento de las normas internas asociadas a dichos procesos para garantizar la óptima implantación en ICM en alguno de los siguientes ámbitos: Régimen Jurídico, Personal, Formación, Contabilidad y Control de gestión, Contratación administrativa, Compras y aprovisionamiento o Calidad en el marco de las TIC.</li> <li>Realizar el seguimiento, analizar y valorar la información generada por las distintas áreas involucradas en los procesos de gestión en los que participa, con el fin de obtener la información necesaria para la toma de decisiones.</li> <li>Gestionar el desarrollo de los procesos de gestión, en colaboración con proveedores y cliente externo e interno</li> <li>Colaborar en el diseño y ejecución de aquellas acciones orientadas a lograr una mayor eficiencia en el área de responsabilidad (métodos de trabajo administrativo, circuitos físicos de la gestión y documentación administrativa).</li> <li>Todas y cada una de las funciones para los que su titulación académica requerida les faculta.</li> </ul>
<b>Condiciones especiales:</b>	El personal finalmente contratado queda expresamente advertido de que puede venir obligado a realizar, a requerimiento de la Agencia, y por razones técnicas, organizativas o productivas, jornadas, horarios o cualesquiera servicios de carácter extraordinario percibiendo por ello las compensaciones correspondientes según el Convenio Colectivo de la Agencia de Informática y Comunicaciones.
<b>Titulación académica requerida</b> (Se estimará por el Dirección de Personal y Relaciones Laborales) (Se considerará excluyente en caso de no tenerla o no acreditarla- para la admisión al proceso selectivo):	Grado 3 (Ver Anexo V).
<b>Experiencia mínima requerida</b> (Se estimará por el Dirección de Personal y Relaciones Laborales) (Se considerará excluyente en caso de no tenerla o no acreditarla para la admisión al proceso selectivo):	Al menos 5 años de experiencia desempeñada de forma remunerada en la función de Técnico Administrativo y de Gestión o en el objeto del puesto, dentro del mismo grupo o escala profesional.
<b>Los requisitos de titulación y experiencia mínimas requeridas deberán acreditarse documentalmente</b>	

### Criterios de valoración de los candidatos (deberán acreditarse documentalmente)

(Se valorarán por la Comisión de Selección)

<p><b>2. Formación complementaria específica del puesto</b> (máximo hasta el 33 % de los puntos de la fase de concurso)</p> <p>Los candidatos aportarán obligatoriamente detalle de los contenidos y duración de los cursos y sus módulos o apartados</p> <p>Los cursos impartidos como docentes se valorarán igualmente a los recibidos como discentes, siempre que estén justificados</p>	<p>Se valorará la formación en las siguientes áreas de conocimiento relacionadas con el objeto principal del puesto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Administración electrónica</li> <li>• Aplicaciones de gestión orientadas a la administración</li> <li>• Atención al cliente</li> <li>• Conocimientos de administración de personal</li> <li>• Conocimientos funcionales de formación</li> <li>• Conocimientos funcionales de recursos humanos</li> <li>• Conocimientos de relaciones laborales</li> <li>• Contabilidad</li> <li>• Contratación administrativa</li> <li>• Cuadro de mando</li> <li>• ERP-SAP</li> <li>• Fundamentos de tecnologías y comunicaciones en las AAPP</li> <li>• Gestión del aprovisionamiento</li> <li>• Gestión de compras</li> <li>• Gestión de proyectos</li> <li>• Gestión del conocimiento</li> <li>• Gestión económica y presupuestaria</li> <li>• Habilidades en la empresa</li> <li>• Herramientas de generación de informes</li> <li>• Ley de Protección de datos de carácter personal y reglamento de medidas de seguridad</li> <li>• Metodología de análisis y programación</li> <li>• Metodología y gestión de servicios TIC</li> <li>• Ofimática</li> <li>• Prevención de riesgos laborales</li> <li>• Régimen jurídico en las Administraciones Públicas</li> <li>• Sistemas de gestión de la calidad</li> <li>• Sistemas de Seguridad</li> </ul> <p>La valoración se realizará según se especifica en el artículo 5.1.1.c) de las presentes Bases Particulares,</p>
<p><b>3. Experiencia específica en las materias, contenidos y conocimientos propios del puesto</b> (Máximo hasta el 67 % de los puntos de la fase de concurso)</p>	<p>Se valorará la experiencia profesional desempeñada de forma remunerada en la función de Técnico de Administrativo y de Gestión, o en el objeto del puesto y desarrollada durante los últimos 7 años en alguna de las siguientes organizaciones, según se indica en el apartado 5.1.1.d.1 de las Bases:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) La Agencia de Informática y de Comunicaciones de la CM.</li> <li>b) Administraciones Públicas</li> <li>c) Empresas Privadas</li> </ol>



<b>Identificación para instancias de solicitud:</b>	A.A
<b>Grupo profesional:</b>	III
<b>Función Profesional:</b>	<b>Analista de aplicaciones</b>
<b>Área funcional de actividad:</b>	Informática y Técnica
<b>Tipo de contratación:</b>	Laboral ordinaria indefinida (laboral fijo)
<b>Retribución:</b>	Según Anexo VI
<b>Número de puestos a turno libre:</b>	13
<b>Dirección de primera adscripción:</b>	Secretaría General y/o Dirección de Personal y Relaciones Laborales. Pudiendo ser adscrito con posterioridad a cualquier unidad organizativa en función de las necesidades del servicio
<b>Objeto inicial del puesto convocado:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Priorizar y planificar el desarrollo de todo el ciclo de vida del software, de acuerdo con el correspondiente análisis funcional.</li> <li>• Identificar, analizar y especificar técnicamente las necesidades del mantenimiento correctivo, evolutivo y perfectivo de aplicaciones.</li> <li>• Revisar, analizar y canalizar las Incidencias, Peticiones, Consultas y Quejas de Usuarios</li> <li>• Diseñar e implementar procedimientos y juegos de ensayo para comprobar ajustes y rendimientos, de acuerdo a las normas de calidad vigentes en la Agencia. Ejecutar y coordinar los procesos de Pruebas</li> <li>• Colaborar en el proceso de Implantación de las aplicaciones. Solicitar y verificar el correcto paso a producción de las mismas.</li> <li>• Todas y cada una de las funciones para los que su titulación académica requerida les faculta.</li> </ul>
<b>Condiciones especiales:</b>	El personal finalmente contratado queda expresamente advertido de que puede venir obligado a realizar, a requerimiento de la Agencia, y por razones técnicas, organizativas o productivas, jornadas, horarios o cualesquiera servicios de carácter extraordinario percibiendo por ello las compensaciones correspondientes según el Convenio Colectivo de la Agencia de Informática y Comunicaciones.
<b>Titulación académica requerida</b> (Se estimará por el Dirección de Personal y Relaciones Laborales) (Se considerará excluyente en caso de no tenerla o no acreditarla- para la admisión al proceso selectivo):	Grado 3 (Ver Anexo V).
<b>Experiencia mínima requerida</b> (Se estimará por el Dirección de Personal y Relaciones Laborales) (Se considerará excluyente en caso de no tenerla o no acreditarla para la admisión al proceso selectivo):	Al menos 5 años de experiencia desempeñada de forma remunerada en la función de Analista de Aplicaciones o en el objeto del puesto, dentro del mismo grupo o escala profesional.
<b>Los requisitos de titulación y experiencia mínimas requeridas deberán acreditarse documentalmente</b>	

**Criterios de valoración de los candidatos (deberán acreditarse documentalmente)**

(Se valorarán por la Comisión de Selección)

<p><b>2. Formación complementaria específica del puesto</b> (máximo hasta el 33 % de los puntos de la fase de concurso)</p> <p>Los candidatos aportarán obligatoriamente detalle de los contenidos y duración de los cursos y sus módulos o apartados</p> <p>Los cursos impartidos como docentes se valorarán igualmente a los recibidos como discentes, siempre que estén justificados</p>	<p>Se valorará la formación en las siguientes áreas de conocimiento relacionadas con el objeto principal del puesto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Administración electrónica</li> <li>• Aplicaciones de gestión orientadas a la administración</li> <li>• Arquitectura, tecnología web y sus lenguajes de programación</li> <li>• Cuadro de mando</li> <li>• Edición y gestión de contenidos</li> <li>• ERP-SAP</li> <li>• Gestión de proyectos</li> <li>• Gestión documental</li> <li>• Habilidades en la empresa</li> <li>• Ley de Protección de datos de carácter personal y reglamento de medidas de seguridad</li> <li>• Metodología y gestión de servicios TIC</li> <li>• Metodologías de análisis y programación</li> <li>• Ofimática</li> <li>• Prevención de riesgos laborales</li> <li>• Sistemas gestores de bases de datos (tipo Oracle)</li> </ul> <p>La valoración se realizará según se especifica en el artículo 5.1.1.c) de las presentes Bases Particulares,</p>
<p><b>3. Experiencia específica en las materias, contenidos y conocimientos propios del puesto</b> (Máximo hasta el 67 % de los puntos de la fase de concurso)</p>	<p>Se valorará la experiencia profesional desempeñada de forma remunerada en la función de Analista de Aplicaciones o en el objeto del puesto y desarrollada durante los últimos 7 años en alguna de las siguientes organizaciones, según se indica en el apartado 5.1.1.d.1 de las Bases:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) La Agencia de Informática y de Comunicaciones de la CM.</li> <li>b) Administraciones Públicas</li> <li>c) Empresas Privadas</li> </ol>

<b>Identificación para instancias de solicitud:</b>	AF
<b>Grupo profesional:</b>	III
<b>Función Profesional:</b>	<b>Analista funcional</b>
<b>Área funcional de actividad:</b>	Servicios / Informática y Técnica
<b>Tipo de contratación:</b>	Laboral ordinaria indefinida (laboral fijo)
<b>Retribución:</b>	Según Anexo VI
<b>Número de puestos a turno libre:</b>	10
<b>Dirección de primera adscripción:</b>	Secretaría General y/o Dirección de Personal y Relaciones Laborales. Pudiendo ser adscrito con posterioridad a cualquier unidad organizativa en función de las necesidades del servicio
<b>Objeto inicial del puesto convocado:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analizar y definir los requerimientos relacionados con las necesidades del cliente y participar en la configuración de las soluciones, elaborando la documentación funcional correspondiente.</li> <li>Realizar el control de calidad del diseño y producto final y en su caso realizar pruebas, verificar y aprobar el correcto funcionamiento de las modificaciones o nuevos desarrollos realizados y colaborar en la implantación de las aplicaciones.</li> <li>Atender y proveer el servicio de desarrollo o mantenimiento, de acuerdo a las solicitudes del cliente, así como supervisar la evolución del desarrollo de las aplicaciones e infraestructuras en su ámbito de actuación.</li> <li>Elaborar, o en su defecto, colaborar en la realización del documento de definición funcional que recoge las necesidades detalladas del cliente en términos funcionales y técnicos.</li> <li>Todas y cada una de las funciones para los que su titulación académica requerida les faculta.</li> </ul>
<b>Condiciones especiales:</b>	El personal finalmente contratado queda expresamente advertido de que puede venir obligado a realizar, a requerimiento de la Agencia, y por razones técnicas, organizativas o productivas, jornadas, horarios o cualesquiera servicios de carácter extraordinario percibiendo por ello las compensaciones correspondientes según el Convenio Colectivo de la Agencia de Informática y Comunicaciones.
<b>Titulación académica requerida</b> (Se estimará por el Dirección de Personal y Relaciones Laborales) (Se considerará excluyente en caso de no tenerla o no acreditarla- para la admisión al proceso selectivo):	Grado 3 (Ver Anexo V).
<b>Experiencia mínima requerida</b> (Se estimará por el Dirección de Personal y Relaciones Laborales) (Se considerará excluyente en caso de no tenerla o no acreditarla para la admisión al proceso selectivo):	Al menos 5 años de experiencia desempeñada de forma remunerada en la función de Analista Funcional o en el objeto del puesto, dentro del mismo grupo o escala profesional.
<b>Los requisitos de titulación y experiencia mínimas requeridas deberán acreditarse documentalmente</b>	

<b>Criterios de valoración de los candidatos (deberán acreditarse documentalmente)</b> (Se valorarán por la Comisión de Selección)	
<p><b>2. Formación complementaria específica del puesto</b> (máximo hasta el 33 % de los puntos de la fase de concurso)</p> <p>Los candidatos aportarán obligatoriamente detalle de los contenidos y duración de los cursos y sus módulos o apartados</p> <p>Los cursos impartidos como docentes se valorarán igualmente a los recibidos como discentes, siempre que estén justificados</p>	<p>Se valorará la formación en las siguientes áreas de conocimiento relacionadas con el objeto principal del puesto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Administración electrónica.</li> <li>Aplicaciones de gestión orientadas a la administración</li> <li>Arquitectura, tecnología web y sus lenguajes de programación</li> <li>Atención al cliente</li> <li>Cuadro de mando</li> <li>Edición y gestión de contenidos</li> <li>ERP-SAP</li> <li>Fundamentos de tecnologías y comunicaciones en las AAPP.</li> <li>Gestión de proyectos.</li> <li>Gestión documental.</li> <li>Gestión por procesos</li> <li>Habilidades en la empresa</li> <li>Herramientas de generación de informes</li> <li>Lenguajes de programación</li> <li>Ley de Protección de datos de carácter personal y reglamento de medidas de seguridad</li> <li>Metodología y gestión de servicios TIC</li> <li>Metodologías de análisis y programación</li> <li>Ofimática</li> <li>Prevención de riesgos laborales</li> <li>Sistemas gestores de bases de datos (tipo Oracle)</li> </ul> <p>La valoración se realizará según se especifica en el artículo 5.1.1.c) de las presentes Bases Particulares,</p>
<p><b>3. Experiencia específica en las materias, contenidos y conocimientos propios del puesto</b> (Máximo hasta el 67 % de los puntos de la fase de concurso)</p>	<p>Se valorará la experiencia profesional desempeñada de forma remunerada en la función de Analista Funcional, o en el objeto del puesto y desarrollada durante los últimos 7 años en alguna de las siguientes organizaciones, según se indica en el apartado 5.1.1.d.1 de las Bases:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>La Agencia de Informática y de Comunicaciones de la CM.</li> <li>Administraciones Públicas</li> <li>Empresas Privadas</li> </ol>

<b>Identificación para instancias de solicitud:</b>	ADM
<b>Grupo profesional:</b>	II-A
<b>Función Profesional:</b>	<b>Administrativo</b>
<b>Área funcional de actividad</b>	Administrativa y de Gestión
<b>Tipo de contratación:</b>	Laboral ordinaria indefinida (laboral fijo)
<b>Retribución:</b>	Según Anexo VI
<b>Número de puestos a turno libre:</b>	28
<b>Dirección de primera adscripción:</b>	Secretaría General y/o Dirección de Personal y Relaciones Laborales. Pudiendo ser adscrito con posterioridad a cualquier unidad organizativa en función de las necesidades del servicio
<b>Objeto inicial del puesto convocado:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar todas aquellas tareas administrativas propias del área a las que da soporte para facilitar el normal funcionamiento de las actividades de dicha área.</li> <li>Realizar el procesamiento informático de la documentación pertinente en las aplicaciones administrativas utilizadas.</li> <li>Realizar las tareas y procesos administrativos dentro de su área de actividad</li> <li>Elaborar la documentación para los distintos informes, actas, presentaciones o cartas que le sean requeridos.</li> <li>Todas y cada una de las funciones para los que su titulación académica requerida les faculta.</li> </ul>
<b>Condiciones especiales:</b>	El personal finalmente contratado queda expresamente advertido de que puede venir obligado a realizar, a requerimiento de la Agencia, y por razones técnicas, organizativas o productivas, jornadas, horarios o cualesquiera servicios de carácter extraordinario percibiendo por ello las compensaciones correspondientes según el Convenio Colectivo de la Agencia de Informática y Comunicaciones.
<b>Titulación académica requerida</b> (Se estimará por el Dirección de Personal y Relaciones Laborales) (Se considerará excluyente en caso de no tenerla o no acreditarla- para la admisión al proceso selectivo):	Grado 2 (Ver Anexo V).
<b>Experiencia mínima requerida</b> (Se estimará por el Dirección de Personal y Relaciones Laborales) (Se considerará excluyente en caso de no tenerla o no acreditarla para la admisión al proceso selectivo):	Al menos 5 años de experiencia desempeñada de forma remunerada en la función de Administrativo o en el objeto del puesto, dentro del mismo grupo o escala profesional.
<b>Los requisitos de titulación y experiencia mínimas requeridas deberán acreditarse documentalmente</b>	

**Criterios de valoración de los candidatos (deberán acreditarse documentalmente)**  
(Se valorarán por la Comisión de Selección)

<p><b>2. Formación complementaria específica del puesto</b> (máximo hasta el 33 % de los puntos de la fase de concurso)</p> <p>Los candidatos aportarán obligatoriamente detalle de los contenidos y duración de los cursos y sus módulos o apartados</p> <p>Los cursos impartidos como docentes se valorarán igualmente a los recibidos como discentes, siempre que estén justificados</p>	<p>Se valorará la formación en las siguientes áreas de conocimiento relacionadas con el objeto principal del puesto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Administración electrónica</li> <li>Aplicaciones de gestión orientadas a la AAPP</li> <li>Atención al cliente</li> <li>Conocimientos de administración de personal</li> <li>Conocimientos funcionales de formación</li> <li>Conocimientos funcionales de recursos humanos</li> <li>Conocimientos de relaciones laborales</li> <li>Contabilidad</li> <li>Contratación administrativa</li> <li>ERP-SAP</li> <li>Fundamentos de tecnologías y comunicaciones en las AAPP</li> <li>Gestión de aprovisionamiento</li> <li>Gestión de compras</li> <li>Gestión de proyectos</li> <li>Gestión del conocimiento</li> <li>Gestión documental</li> <li>Gestión económica y presupuestaria.</li> <li>Habilidades en la empresa</li> <li>Herramientas de generación de informes</li> <li>Ley de Protección de datos de carácter personal y reglamento de medidas de seguridad</li> <li>Ofimática</li> <li>Prevención de riesgos laborales</li> <li>Régimen jurídico en las Administraciones Públicas</li> <li>Servicios Generales</li> <li>Sistemas de gestión de la calidad</li> </ul> <p>La valoración se realizará según se especifica en el artículo 5.1.1.c) de las presentes Bases Particulares,</p>
<p><b>3. Experiencia específica en las materias, contenidos y conocimientos propios del puesto</b> (Máximo hasta el 67 % de los puntos de la fase de concurso)</p>	<p>Se valorará la experiencia profesional desempeñada de forma remunerada en la función de Administrativo, o en el objeto del puesto y desarrollada durante los últimos 7 años en alguna de las siguientes organizaciones, según se indica en el apartado 5.1.1.d.1 de las Bases:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>La Agencia de Informática y de Comunicaciones de la CM.</li> <li>Administraciones Públicas</li> <li>Empresas Privadas</li> </ol>

<b>Identificación para instancias de solicitud:</b>	OMH
<b>Grupo profesional:</b>	II-A
<b>Función Profesional:</b>	<b>Oficial mantenimiento de hardware</b>
<b>Área funcional de actividad:</b>	Informática y Técnica
<b>Tipo de contratación:</b>	Laboral ordinaria indefinida (laboral fijo)
<b>Retribución:</b>	Según Anexo VI
<b>Número de puestos a turno libre:</b>	3
<b>Dirección de primera adscripción:</b>	Secretaría General y/o Dirección de Personal y Relaciones Laborales. Pudiendo ser adscrito con posterioridad a cualquier unidad organizativa en función de las necesidades del servicio
<b>Objeto inicial del puesto convocado:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definir los programas de mantenimiento preventivo y correctivo de las infraestructuras de cableado de los equipos informáticos y las redes de la Agencia que prestan servicio a sus clientes atendiendo a fallos, averías y reparaciones que puedan producirse en las mismas.</li> <li>Realizar la instalación, configuración, puesta en marcha y reparación de las infraestructuras de cableado, comunicaciones y equipos informáticos de los clientes de la Agencia.</li> <li>Seguir hasta su resolución las incidencias, consultas y quejas que los clientes de la Agencia puedan producir en los equipos y sistemas indicados anteriormente.</li> <li>Todas y cada una de las funciones para los que su titulación académica requerida les faculta.</li> </ul>
<b>Condiciones especiales:</b>	El personal finalmente contratado queda expresamente advertido de que puede venir obligado a realizar, a requerimiento de la Agencia, y por razones técnicas, organizativas o productivas, jornadas, horarios o cualesquiera servicios de carácter extraordinario percibiendo por ello las compensaciones correspondientes según el Convenio Colectivo de la Agencia de Informática y Comunicaciones.
<b>Titulación académica requerida</b> (Se estimará por el Dirección de Personal y Relaciones Laborales) (Se considerará excluyente en caso de no tenerla o no acreditarla- para la admisión al proceso selectivo):	Grado 2 (Ver Anexo V).
<b>Experiencia mínima requerida</b> (Se estimará por el Dirección de Personal y Relaciones Laborales) (Se considerará excluyente en caso de no tenerla o no acreditarla para la admisión al proceso selectivo):	Al menos 5 años de experiencia desempeñada de forma remunerada en la función de Oficial Mantenimiento de Hardware o en el objeto del puesto, dentro del mismo grupo o escala profesional.
<b>Los requisitos de titulación y experiencia mínimas requeridas deberán acreditarse documentalmente</b>	

#### Criterios de valoración de los candidatos (deberán acreditarse documentalmente)

(Se valorarán por la Comisión de Selección)

<p><b><u>2. Formación complementaria específica del puesto</u></b> (máximo hasta el 33 % de los puntos de la fase de concurso)</p> <p>Los candidatos aportarán obligatoriamente detalle de los contenidos y duración de los cursos y sus módulos o apartados</p> <p>Los cursos impartidos como docentes se valorarán igualmente a los recibidos como discentes, siempre que estén justificados</p>	<p>Se valorará la formación en las siguientes áreas de conocimiento relacionadas con el objeto principal del puesto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Administración electrónica.</li> <li>Aplicaciones de gestión orientadas a la administración.</li> <li>Diseño y mantenimiento de redes de voz y datos</li> <li>ERP-SAP</li> <li>Habilidades en la empresa</li> <li>Herramientas de diseño</li> <li>Instalación y mantenimiento de equipos informáticos</li> <li>Ley de Protección de datos de carácter personal y reglamento de medidas de seguridad</li> <li>Ofimática</li> <li>Prevención de riesgos laborales</li> <li>Sistemas de seguridad</li> </ul> <p>La valoración se realizará según se especifica en el artículo 5.1.1.c) de las presentes Bases Particulares,</p>
<p><b><u>3. Experiencia específica en las materias, contenidos y conocimientos propios del puesto</u></b> (Máximo hasta el 67 % de los puntos de la fase de concurso)</p>	<p>Se valorará la experiencia profesional desempeñada de forma remunerada en la función de Oficial Mantenimiento Hardware, o en el objeto del puesto y desarrollada durante los últimos 7 años en alguna de las siguientes organizaciones, según se indica en el apartado 5.1.1.d.1 de las Bases:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>La Agencia de Informática y de Comunicaciones de la CM.</li> <li>Administraciones Públicas</li> <li>Empresas Privadas</li> </ol>

<b>Identificación para instancias de solicitud:</b>	SS
<b>Grupo profesional:</b>	II-A
<b>Función Profesional:</b>	<b>Soporte Sistemas</b>
<b>Área funcional de actividad:</b>	Informática y Técnica
<b>Tipo de contratación:</b>	Laboral ordinaria indefinida (laboral fijo)
<b>Retribución:</b>	Según Anexo VI
<b>Número de puestos a turno libre:</b>	8
<b>Dirección de primera adscripción:</b>	Secretaría General y/o Dirección de Personal y Relaciones Laborales. Pudiendo ser adscrito con posterioridad a cualquier unidad organizativa en función de las necesidades del servicio
<b>Objeto inicial del puesto convocado:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisar la explotación y administración básica de los sistemas informáticos, prestando el soporte técnico necesario y realizando el seguimiento de incidencias y averías de las diversas áreas y clientes de la empresa.</li> <li>• Revisar, analizar y gestionar las incidencias, peticiones y consultas de ámbito técnico originadas en las distintas áreas y clientes.</li> <li>• Proporcionar información y soporte técnico básico a usuarios.</li> <li>• Realizar informes estadísticos de explotación.</li> <li>• Todas y cada una de las funciones para los que su titulación académica requerida les faculta.</li> </ul>
<b>Condiciones especiales:</b>	El personal finalmente contratado queda expresamente advertido de que puede venir obligado a realizar, a requerimiento de la Agencia, y por razones técnicas, organizativas o productivas, jornadas, horarios o cualesquiera servicios de carácter extraordinario percibiendo por ello las compensaciones correspondientes según el Convenio Colectivo de la Agencia de Informática y Comunicaciones.
<b>Titulación académica requerida</b> (Se estimará por el Dirección de Personal y Relaciones Laborales) (Se considerará excluyente en caso de no tenerla o no acreditarla- para la admisión al proceso selectivo):	Grado 2 (Ver Anexo V).
<b>Experiencia mínima requerida</b> (Se estimará por el Dirección de Personal y Relaciones Laborales) (Se considerará excluyente en caso de no tenerla o no acreditarla para la admisión al proceso selectivo):	Al menos 5 años de experiencia desempeñada de forma remunerada en la función de Soporte Sistemas o en el objeto del puesto, dentro del mismo grupo o escala profesional.
<b>Los requisitos de titulación y experiencia mínimas requeridas deberán acreditarse documentalmente</b>	

<b>Criterios de valoración de los candidatos (deberán acreditarse documentalmente)</b> (Se valorarán por la Comisión de Selección)	
<p><b>2. Formación complementaria específica del puesto</b> (máximo hasta el 33 % de los puntos de la fase de concurso)</p> <p>Los candidatos aportarán obligatoriamente detalle de los contenidos y duración de los cursos y sus módulos o apartados</p> <p>Los cursos impartidos como docentes se valorarán igualmente a los recibidos como discentes, siempre que estén justificados</p>	<p>Se valorará la formación en las siguientes áreas de conocimiento relacionadas con el objeto principal del puesto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Administración electrónica</li> <li>• Arquitectura, tecnología web y sus lenguajes de programación</li> <li>• Atención al cliente</li> <li>• Diseño y mantenimiento de redes de voz y datos</li> <li>• Edición y gestión de contenidos</li> <li>• ERP-SAP</li> <li>• Fundamentos de tecnologías y comunicaciones en las AAPP.</li> <li>• Gestión de proyectos</li> <li>• Gestión documental</li> <li>• Habilidades en la empresa</li> <li>• Herramientas de diseño</li> <li>• Lenguajes de programación</li> <li>• Ley de Protección de datos de carácter personal y reglamento de medidas de seguridad</li> <li>• Metodologías y gestión de servicios TIC</li> <li>• Ofimática</li> <li>• Prevención de riesgos laborales</li> <li>• Sistemas de seguridad</li> <li>• Sistemas gestores de bases de datos (tipo Oracle)</li> <li>• Sistemas operativos</li> </ul> <p>La valoración se realizará según se especifica en el artículo 5.1.1.c) de las presentes Bases Particulares,</p>
<p><b>3. Experiencia específica en las materias, contenidos y conocimientos propios del puesto</b> (Máximo hasta el 67 % de los puntos de la fase de concurso)</p>	<p>Se valorará la experiencia profesional desempeñada de forma remunerada en la función de Soporte Sistemas, o en el objeto del puesto y desarrollada durante los últimos 7 años en alguna de las siguientes organizaciones, según se indica en el apartado 5.1.1.d.1 de las Bases:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>La Agencia de Informática y de Comunicaciones de la CM.</li> <li>Administraciones Públicas</li> <li>Empresas Privadas</li> </ol>

<b>Identificación para instancias de solicitud:</b>	SU
<b>Grupo profesional:</b>	II-A
<b>Función Profesional:</b>	<b>Soporte Usuarios</b>
<b>Área funcional de actividad:</b>	Servicios
<b>Tipo de contratación:</b>	Laboral ordinaria indefinida (laboral fijo)
<b>Retribución:</b>	Según Anexo VI
<b>Número de puestos a turno libre:</b>	10
<b>Dirección de primera adscripción:</b>	Secretaría General y/o Dirección de Personal y Relaciones Laborales. Pudiendo ser adscrito con posterioridad a cualquier unidad organizativa en función de las necesidades del servicio
<b>Objeto inicial del puesto convocado:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar la gestión de incidencias, peticiones y consultas del usuario en relación a las aplicaciones, equipos y medios informáticos, desde la recepción hasta el cierre de las mismas, de acuerdo al modelo de seguimiento definido por la organización</li> <li>Realizar el seguimiento del correcto funcionamiento de las aplicaciones mediante herramientas de supervisión y monitorización y del grado de satisfacción de los usuarios en base a los estándares definidos por la organización.</li> <li>Gestionar las quejas y sugerencias de los usuarios persiguiendo su resolución y aportando la información necesaria para elaborar la contestación.</li> <li>Verificar las correctas acciones de despliegue de equipos e implantación de aplicaciones.</li> <li>Elaborar los informes y la documentación propios de su actividad: revisión de ANS's resolución de incidencias, % de cumplimiento, quejas y sugerencias recibidas de los usuarios.</li> <li>Todas y cada una de las funciones para los que su titulación académica requerida les faculta.</li> </ul>
<b>Condiciones especiales:</b>	El personal finalmente contratado queda expresamente advertido de que puede venir obligado a realizar, a requerimiento de la Agencia, y por razones técnicas, organizativas o productivas, jornadas, horarios o cualesquiera servicios de carácter extraordinario percibiendo por ello las compensaciones correspondientes según el Convenio Colectivo de la Agencia de Informática y Comunicaciones.
<b>Titulación académica requerida</b> (Se estimará por el Dirección de Personal y Relaciones Laborales) (Se considerará excluyente en caso de no tenerla o no acreditarla- para la admisión al proceso selectivo):	Grado 2 (Ver Anexo V).
<b>Experiencia mínima requerida</b> (Se estimará por el Dirección de Personal y Relaciones Laborales) (Se considerará excluyente en caso de no tenerla o no acreditarla para la admisión al proceso selectivo):	Al menos 5 años de experiencia desempeñada de forma remunerada en la función de Soporte Usuarios o en el objeto del puesto, dentro del mismo grupo o escala profesional.
<b>Los requisitos de titulación y experiencia mínimas requeridas deberán acreditarse documentalmente</b>	

<b>Criterios de valoración de los candidatos (deberán acreditarse documentalmente)</b> (Se valorarán por la Comisión de Selección)	
<p><b><u>2. Formación complementaria específica del puesto</u></b> (máximo hasta el 33 % de los puntos de la fase de concurso)</p> <p>Los candidatos aportarán obligatoriamente detalle de los contenidos y duración de los cursos y sus módulos o apartados</p> <p>Los cursos impartidos como docentes se valorarán igualmente a los recibidos como discentes, siempre que estén justificados</p>	<p>Se valorará la formación en las siguientes áreas de conocimiento relacionadas con el objeto principal del puesto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Administración electrónica</li> <li>Aplicaciones de gestión aplicadas a la administración</li> <li>Arquitectura, tecnología web y sus lenguajes de programación</li> <li>Atención al cliente</li> <li>Contratación administrativa</li> <li>Cuadro de mando</li> <li>Edición y gestión de contenidos</li> <li>ERP-SAP</li> <li>Fundamentos de tecnologías y comunicaciones en las AAPP</li> <li>Gestión de proyectos</li> <li>Gestión del conocimiento</li> <li>Gestión por procesos</li> <li>Habilidades en la empresa</li> <li>Herramientas de generación de informes</li> <li>Lenguajes de programación</li> <li>Ley de Protección de datos de carácter personal y reglamento de medidas de seguridad</li> <li>Metodología y gestión de servicios TIC</li> <li>Ofimática</li> <li>Prevención de riesgos laborales</li> <li>Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas</li> <li>Sistemas de gestión de calidad</li> </ul> <p>La valoración se realizará según se especifica en el artículo 5.1.1.c) de las presentes Bases Particulares,</p>
<p><b><u>3. Experiencia específica en las materias, contenidos y conocimientos propios del puesto</u></b> (Máximo hasta el 67 % de los puntos de la fase de concurso)</p>	<p>Se valorará la experiencia profesional desempeñada de forma remunerada en la función de Soporte Usuarios, o en el objeto del puesto y desarrollada durante los últimos 7 años en alguna de las siguientes organizaciones, según se indica en el apartado 5.1.1.d.1 de las Bases:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>La Agencia de Informática y de Comunicaciones de la CM.</li> <li>Administraciones Públicas</li> <li>Empresas Privadas</li> </ol>

<b>Identificación para instancias de solicitud:</b>	PAA
<b>Grupo profesional:</b>	II-B
<b>Función Profesional:</b>	<b>Programador analista de aplicaciones</b>
<b>Área funcional de actividad:</b>	Informática y Técnica
<b>Tipo de contratación:</b>	Laboral ordinaria indefinida (laboral fijo)
<b>Retribución:</b>	Según Anexo VI
<b>Número de puestos a turno libre:</b>	14
<b>Dirección de primera adscripción:</b>	Secretaría General y/o Dirección de Personal y Relaciones Laborales. Pudiendo ser adscrito con posterioridad a cualquier unidad organizativa en función de las necesidades del servicio
<b>Objeto inicial del puesto convocado:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollar nuevas aplicaciones informáticas y/o mantener aplicaciones en producción.</li> <li>Colaborar en el análisis orgánico de las nuevas aplicaciones o módulos de aplicaciones en producción.</li> <li>Realizar el control y seguimiento del funcionamiento de los sistemas de información y proporcionar asistencia y soporte técnico de los mismos.</li> <li>Elaborar y mantener actualizada la documentación relativa a los desarrollos o mantenimientos efectuados, así como a las incidencias de los sistemas.</li> <li>Todas y cada una de las funciones para las que su titulación académica requerida les faculta.</li> </ul>
<b>Condiciones especiales:</b>	El personal finalmente contratado queda expresamente advertido de que puede venir obligado a realizar, a requerimiento de la Agencia, y por razones técnicas, organizativas o productivas, jornadas, horarios o cualesquiera servicios de carácter extraordinario percibiendo por ello las compensaciones correspondientes según el Convenio Colectivo de la Agencia de Informática y Comunicaciones.
<b>Titulación académica requerida</b> (Se estimará por el Dirección de Personal y Relaciones Laborales) (Se considerará excluyente en caso de no tenerla o no acreditarla- para la admisión al proceso selectivo):	Grado 2 (Ver Anexo V).
<b>Experiencia mínima requerida</b> (Se estimará por el Dirección de Personal y Relaciones Laborales) (Se considerará excluyente en caso de no tenerla o no acreditarla para la admisión al proceso selectivo):	Al menos 5 años de experiencia desempeñada de forma remunerada en la función de Programador Analista de Aplicaciones o en el objeto del puesto, dentro del mismo grupo o escala profesional.
<b>Los requisitos de titulación y experiencia mínimas requeridas deberán acreditarse documentalmente</b>	

<b>Criterios de valoración de los candidatos (deberán acreditarse documentalmente)</b> (Se valorarán por la Comisión de Selección)	
<p><b>2. Formación complementaria específica del puesto</b> (máximo hasta el 33 % de los puntos de la fase de concurso)</p> <p>Los candidatos aportarán obligatoriamente detalle de los contenidos y duración de los cursos y sus módulos o apartados</p> <p>Los cursos impartidos como docentes se valorarán igualmente a los recibidos como discentes, siempre que estén justificados</p>	<p>Se valorará la formación en las siguientes áreas de conocimiento relacionadas con el objeto principal del puesto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Administración electrónica.</li> <li>Aplicaciones de gestión orientadas a la administración</li> <li>Arquitectura, tecnología web y sus lenguajes de programación</li> <li>Edición y gestión de contenidos</li> <li>ERP-SAP</li> <li>Gestión de proyectos</li> <li>Habilidades en la empresa</li> <li>Herramientas de generación de informes</li> <li>Lenguajes de programación</li> <li>Ley de Protección de datos de carácter personal y reglamento de medidas de seguridad</li> <li>Metodología y gestión de servicios TIC</li> <li>Metodologías de análisis y programación</li> <li>Ofimática</li> <li>Prevención de riesgos laborales</li> <li>Sistemas gestores de bases de datos (tipo Oracle)</li> </ul> <p>La valoración se realizará según se especifica en el artículo 5.1.1.c) de las presentes Bases Particulares,</p>
<p><b>3. Experiencia específica en las materias, contenidos y conocimientos propios del puesto</b> (Máximo hasta el 67 % de los puntos de la fase de concurso)</p>	<p>Se valorará la experiencia profesional desempeñada de forma remunerada en la función de Programador Analista de Aplicaciones, o en el objeto del puesto y desarrollada durante los últimos 7 años en alguna de las siguientes organizaciones, según se indica en el apartado 5.1.1.d.1 de las Bases:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>La Agencia de Informática y de Comunicaciones de la CM.</li> <li>Administraciones Públicas</li> <li>Empresas Privadas</li> </ol>

<b>Identificación para instancias de solicitud:</b>	A.S.G
<b>Grupo profesional:</b>	I
<b>Función Profesional:</b>	<b>Auxiliar de Servicios Generales y Almacén</b>
<b>Área funcional de actividad</b>	Administrativa y de Gestión
<b>Tipo de contratación:</b>	Laboral ordinaria indefinida (laboral fijo)
<b>Retribución:</b>	Según Anexo VI
<b>Número de puestos a turno libre:</b>	3
<b>Dirección de primera adscripción:</b>	Secretaría General y/o Dirección de Personal y Relaciones Laborales. Pudiendo ser adscrito con posterioridad a cualquier unidad organizativa en función de las necesidades del servicio
<b>Objeto inicial del puesto convocado:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar las tareas relativas a mensajería, distribución de la documentación a las diferentes áreas, distribución de correspondencia y paquetería</li> <li>Realizar la gestión del almacén y supervisar la adquisición de activos fijos (mobiliario, equipos de oficina, materiales, etc.)</li> <li>Ejecutar las tareas relativas a reprografía, encuadernación.</li> <li>Todas y cada una de las funciones para los que su titulación académica requerida les faculta.</li> </ul>
<b>Condiciones especiales:</b>	El personal finalmente contratado queda expresamente advertido de que puede venir obligado a realizar, a requerimiento de la Agencia, y por razones técnicas, organizativas o productivas, jornadas, horarios o cualesquiera servicios de carácter extraordinario percibiendo por ello las compensaciones correspondientes según el Convenio Colectivo de la Agencia de Informática y Comunicaciones.
<b>Titulación académica requerida</b> (Se estimará por el Dirección de Personal y Relaciones Laborales) (Se considerará excluyente en caso de no tenerla o no acreditarla- para la admisión al proceso selectivo):	Grado 1 (Ver Anexo V).
<b>Experiencia mínima requerida</b> (Se estimará por el Dirección de Personal y Relaciones Laborales) (Se considerará excluyente en caso de no tenerla o no acreditarla para la admisión al proceso selectivo):	Al menos 5 años de experiencia desempeñada de forma remunerada en la función de Auxiliar de Servicios Generales o en el objeto del puesto, dentro del mismo grupo o escala profesional.
<b>Los requisitos de titulación y experiencia mínimas requeridas deberán acreditarse documentalmente</b>	

<b>Criterios de valoración de los candidatos (deberán acreditarse documentalmente)</b> (Se valorarán por la Comisión de Selección)	
<p><b><u>2. Formación complementaria específica del puesto</u></b> (máximo hasta el 33 % de los puntos de la fase de concurso)</p> <p>Los candidatos aportarán obligatoriamente detalle de los contenidos y duración de los cursos y sus módulos o apartados</p> <p>Los cursos impartidos como docentes se valorarán igualmente a los recibidos como discentes, siempre que estén justificados</p>	<p>Se valorará la formación en las siguientes áreas de conocimiento relacionadas con el objeto principal del puesto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Administración electrónica</li> <li>Aplicaciones de gestión orientadas a la administración</li> <li>Conocimientos funcionales de recursos humanos</li> <li>ERP-SAP</li> <li>Gestión de aprovisionamiento</li> <li>Habilidades en la empresa.</li> <li>Ley de Protección de datos de carácter personal y reglamento de medidas de seguridad</li> <li>Ofimática</li> <li>Prevención de riesgos laborales</li> <li>Régimen jurídico de las Administraciones Públicas</li> <li>Servicios generales</li> </ul> <p>La valoración se realizará según se especifica en el artículo 5.1.1.c) de las presentes Bases Particulares,</p>
<p><b><u>3. Experiencia específica en las materias, contenidos y conocimientos propios del puesto</u></b> (Máximo hasta el 67 % de los puntos de la fase de concurso)</p>	<p>Se valorará la experiencia profesional desempeñada de forma remunerada en la función de Auxiliar de Servicios Generales, o en el objeto del puesto y desarrollada durante los últimos 7 años en alguna de las siguientes organizaciones, según se indica en el apartado 5.1.1.d.1 de las Bases:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>La Agencia de Informática y de Comunicaciones de la CM.</li> <li>Administraciones Públicas</li> <li>Empresas Privadas</li> </ol>



<b>Identificación para instancias de solicitud:</b>	REC
<b>Grupo profesional:</b>	I
<b>Función Profesional:</b>	<b>Recepcionista</b>
<b>Área funcional de actividad</b>	Administrativa y de Gestión
<b>Tipo de contratación:</b>	Laboral ordinaria indefinida (laboral fijo)
<b>Retribución:</b>	Según Anexo VI
<b>Número de puestos a turno libre:</b>	1
<b>Dirección de primera adscripción:</b>	Secretaría General y/o Dirección de Personal y Relaciones Laborales. Pudiendo ser adscrito con posterioridad a cualquier unidad organizativa en función de las necesidades del servicio
<b>Objeto inicial del puesto convocado:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibir y canalizar las comunicaciones entrantes y salientes a través de la centralita telefónica</li> <li>Realizar la primera atención de las visitas realizadas a las diferentes áreas de la organización.</li> <li>Realizar el tratamiento establecido para la correspondencia, documentación, fax, e-mail, etc., y la distribución interna.</li> <li>Todas y cada una de las funciones para los que su titulación académica requerida les faculta.</li> </ul>
<b>Condiciones especiales:</b>	El personal finalmente contratado queda expresamente advertido de que puede venir obligado a realizar, a requerimiento de la Agencia, y por razones técnicas, organizativas o productivas, jornadas, horarios o cualesquiera servicios de carácter extraordinario percibiendo por ello las compensaciones correspondientes según el Convenio Colectivo de la Agencia de Informática y Comunicaciones.
<b>Titulación académica requerida</b> (Se estimará por el Dirección de Personal y Relaciones Laborales) (Se considerará excluyente en caso de no tenerla o no acreditarla- para la admisión al proceso selectivo):	Grado 1 (Ver Anexo V).
<b>Experiencia mínima requerida</b> (Se estimará por el Dirección de Personal y Relaciones Laborales) (Se considerará excluyente en caso de no tenerla o no acreditarla para la admisión al proceso selectivo):	Al menos 5 años de experiencia desempeñada de forma remunerada en la función de Recepcionista o en el objeto del puesto, dentro del mismo grupo o escala profesional.
<b>Los requisitos de titulación y experiencia mínimas requeridas deberán acreditarse documentalmente</b>	

<b>Criterios de valoración de los candidatos (deberán acreditarse documentalmente)</b> (Se valorarán por la Comisión de Selección)	
<p><b>2. Formación complementaria específica del puesto</b> (máximo hasta el 33 % de los puntos de la fase de concurso)</p> <p>Los candidatos aportarán obligatoriamente detalle de los contenidos y duración de los cursos y sus módulos o apartados</p> <p>Los cursos impartidos como docentes se valorarán igualmente a los recibidos como discentes, siempre que estén justificados</p>	<p>Se valorará la formación en las siguientes áreas de conocimiento relacionadas con el objeto principal del puesto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Administración electrónica.</li> <li>Atención al cliente</li> <li>Ley de Protección de datos de carácter personal y reglamento de medidas de seguridad</li> <li>Habilidades en la empresa.</li> <li>Ofimática</li> </ul> <p>La valoración se realizará según se especifica en el artículo 5.1.1.c) de las presentes Bases Particulares,</p>
<p><b>3. Experiencia específica en las materias, contenidos y conocimientos propios del puesto</b> (Máximo hasta el 67 % de los puntos de la fase de concurso)</p>	<p>Se valorará la experiencia profesional desempeñada de forma remunerada en la función de Recepcionista, o en el objeto del puesto y desarrollada durante los últimos 7 años en alguna de las siguientes organizaciones, según se indica en el apartado 5.1.1.d.1 de las Bases:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>La Agencia de Informática y de Comunicaciones de la CM.</li> <li>Administraciones Públicas</li> <li>Empresas Privadas</li> </ol>

## ANEXO III

**TEMARIO COMÚN GENERAL**

1. La Comunidad de Madrid: El Estatuto de Autonomía. La Asamblea Legislativa. El Presidente de la Comunidad, el Consejo de Gobierno y los Consejeros. La Administración Autonómica: Organización y estructura básica de las Consejerías y competencias básicas. Administración Institucional de la Comunidad de Madrid.
2. La Ley 30/1992 de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común: contenido y ámbito de aplicación. Sujetos y actos en el procedimiento administrativo.
3. Contratación en la Administración Pública: Real Decreto Legislativo 3/2011 de 14 de noviembre por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público: Objeto y ámbito de aplicación.
4. Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público: Objeto y ámbito de aplicación. Clases de personal al servicio de las Administraciones Públicas. Régimen de acceso. Derechos y deberes de los empleados públicos. Situaciones administrativas. Régimen disciplinario.
5. Protección de Datos Personales: Conceptos, Principios de la Ley Orgánica 15/1999 y Real Decreto 1720/2007 de 21 de diciembre que aprueba el Reglamento de desarrollo. Datos especialmente protegidos, Seguridad de los datos, Deber de secreto, Comunicación de datos, Acceso a los datos por cuenta de terceros, Derechos del interesado y obligaciones del responsable del fichero, Consulta del registro de ficheros, Tutela de derechos, Derecho de Indemnización, Acceso, Rectificación y cancelación, Derechos reconocidos a los ciudadanos.
6. La prevención de riesgos laborales: conceptos básicos, principios de acción preventiva. Derechos y obligaciones de los trabajadores. Organización de la prevención en la empresa. Consulta y participación de los trabajadores. Conceptos básicos sobre Seguridad, Higiene, Ergonomía y Vigilancia de la Salud.
7. Marco normativo de la Agencia de Informática y Comunicaciones de la CM: Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas. Ley 9/1990, de 8 de noviembre, Reguladora de la Hacienda de la Comunidad de Madrid. Principales líneas y servicios que presta la Agencia de Informática y Comunicaciones a las Consejerías de la Comunidad de Madrid.
8. El personal laboral al servicio de la Agencia de Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid. El Convenio Colectivo de la Agencia de Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid.
9. Administración electrónica. Antecedentes: PSGA, Situación actual, Certificados Digitales, Firma Electrónica y Portafirmas Electrónico. El Portal madrid.org, El Portal de Administración Electrónica, Servicios Comunes de Tramitación Electrónica, Leyes y Normativa aplicable a la Administración Electrónica.
10. Conceptos básicos de un ERP. SAP: Conceptos básicos, principales productos y plataformas de aplicación. Funcionalidades básicas de SAP: Principales opciones de pantalla y explotación de informes. Etapas de un proyecto de implantación SAP.

**TEMARIO DE LAS FUNCIONES ESPECIFICAS DEL PERFIL CONVOCADO****PERFIL: INGENIERO DE SISTEMAS*****Gestión de proyectos:***

1. Introducción a la gestión de proyectos: Concepto de proyecto y sus fases. Planificación y roles participantes. Técnicas de seguimiento y control.
2. Ciclo de vida del proyecto: Gestión de requisitos. Gestión de cambios. Gestión de riesgos. Cierre del proyecto.
3. Gestión de calidad: Concepto de calidad. Planificación, aseguramiento y control de calidad. Plan de calidad del proyecto.
4. Gestión de recursos: Estimación de costes y presupuesto. Control de costes. Planificación de la organización del proyecto. Gestión del equipo de trabajo del proyecto

***Redes y comunicaciones:***

5. Concepto y tipo de redes: Redes públicas de telefonía (conceptos generales sobre servicio fijo y servicio móvil). Redes públicas de comunicación de datos (introducción a internet, protocolos HTTP, FTP, POP3, SMTP).
6. Transporte en banda ancha: Tecnología JDS (fundamentos, aplicación a redes corporativas de voz y datos, arquitectura de los sistemas de transmisión, topologías básicas). Tecnología DWDM (fundamentos, protocolos soportados, topologías de red).
7. Tecnologías asociadas a las redes y servicios de comunicación de voz y datos: Servicio voz fijo (RDSI, ADSL). Servicio voz móvil (GSM, GPRS, UMTS, LTE). Modelo de referencia de interconexión de sistemas abiertos (OSI de ISO). Modelos de red (LAN, VLAN, WLAN). Arquitectura y servicios sobre redes públicas (RDSI, RTB, ADSL).
8. Plataformas de gestión: Conceptos generales sobre SNMP. Arquitecturas de gestión. Políticas de mantenimiento. Bases de datos de almacenamiento de la información.
9. Políticas de mantenimiento del servicio: Conceptos básicos (operaciones de mantenimiento, planes de contingencia, centros de respaldo).

***Gestión por procesos y calidad en el marco de las TIC:***

10. Prestación de servicios: Conceptos básicos sobre ITIL (fases del ciclo de vida del servicio, operación del servicio, provisión del servicio, gestión de incidencias).
11. Sistemas de calidad: Introducción a la calidad total (modelo EFQM). Herramientas de gestión de calidad.
12. Reingeniería y gestión de procesos: Conceptos básicos (etapas, documentación, medición, seguimiento). Plan de mejora (conceptos generales, estructura).

***Seguridad de las TIC:***

13. Introducción a la seguridad en las TIC: Seguridad integral de los sistemas de información (visión general, gestión de amenazas, control de accesos, seguridad física y lógica). Seguridad de redes y aplicaciones (diseños de red, test de intrusiones, análisis forense, seguridad en sistemas operativos y aplicaciones). Identidad digital (introducción a la criptografía, infraestructura de clave pública, firma electrónica, gestión de identidades).
14. Tecnologías de auditoría de seguridad: Auditoría de seguridad (procesos, técnicas, mejores prácticas). Políticas de seguridad (control de accesos, monitorización, hacking ético). Normativa aplicable (estándares internacionales, buenas prácticas). Gobierno de la seguridad de la información (conceptos, análisis de riesgos y vulnerabilidades).
15. Conceptos jurídicos aplicables a la seguridad TIC: Propiedad intelectual (normativa, mecanismos de protección). Contratación pública en el sector TIC (condiciones generales, servicios informáticos, software, outsourcing). Otros aspectos jurídicos (protección de datos, privacidad, intimidad, delitos vinculados a los sistemas de información).

**PERFIL: CONSULTOR DE GESTIÓN*****Gestión de proyectos:***

1. Introducción a la gestión de proyectos: Concepto de proyecto y sus fases. Planificación y roles participantes. Técnicas de seguimiento y control.
2. Ciclo de vida del proyecto: Gestión de requisitos. Gestión de cambios. Gestión de riesgos. Cierre del proyecto.
3. Gestión de calidad: Concepto de calidad. Planificación, aseguramiento y control de calidad. Plan de calidad del proyecto.
4. Gestión de recursos: Estimación de costes y presupuesto. Control de costes. Planificación de la organización del proyecto. Gestión del equipo de trabajo del proyecto.

***Gestión de procesos y calidad en el marco de las TIC:***

5. Calidad en la administración pública de la Comunidad de Madrid: Modelo EFQM para el sector público. Cartas de servicios: definición, contenido, aprobación, gestión y medición de indicadores y evaluación.
6. Reingeniería y gestión de procesos: conceptos clave, etapas, documentación, medición y seguimiento, pasos del plan de mejora, y operaciones. Rediseño de Procedimientos Administrativos. Acceso electrónico a las administraciones públicas. Ley 11/2007, 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.
7. Cuadro de mando integral (CMI): Conceptos básicos del modelo Kaplan y Norton, Implantación del CMI: Conceptos básicos. Modelo del CMI, las 4 perspectivas. Elaboración y contenido de un cuadro de mando
8. Prestación de servicios: Conceptos básicos sobre ITIL (fases del ciclo de vida del servicio, operación del servicio, provisión del servicio, gestión de incidencias).
9. Catálogo de servicios de TI en general: Concepto y modelo de catálogo de servicios. Ventajas de disponer de un catálogo de servicios. Estructuras de servicios TIC. Catálogo de servicios en ITIL.

***Régimen jurídico***

10. Los contratos de las Administraciones públicas: legislación aplicable. Contratos administrativos y contratos privados. Delimitación de los tipos contractuales. Órganos competentes. Instrucción de contratación de la Agencia de Informática y comunicaciones de la Comunidad de Madrid.
11. Capacidad y solvencia del empresario. Garantías exigibles en la contratación del sector público. Preparación y adjudicación de los contratos administrativos. Efectos, cumplimiento y extinción de los contratos administrativos.
12. Derecho de las TIC: Internet, contratación electrónica, ley de propiedad intelectual, protección de datos en la comunidad de Madrid.

***Gestión económica y presupuestaria***

13. Análisis de riesgos operacionales: definición, gestión operativa, gestión datos y gobierno TIC. Enfoques y metodología del Riesgo Operacional. Basilea II. Enfoques cualitativos. Enfoque práctico hacia un mapa de riesgos. Enfoque scorecard. Bases de datos externas. Prevención del riesgo operacional. Indicadores de Riesgo.
14. Normativa FEDER (Fondos Europeos de Desarrollo) Normativa y su Aplicación. Buenas prácticas. Seguimiento de la ejecución. Sistema de indicadores FEDER.
15. Auditorías de verificación del cumplimiento. Decreto 45/1997, de 20 de marzo del Régimen de Control Interno y Contable ejercido por la Intervención General de la Comunidad de Madrid.

**PERFIL: TÉCNICO DE SISTEMAS*****Gestión de proyectos***

1. Introducción a la gestión de proyectos: Concepto de proyecto y sus fases. Planificación y roles participantes. Técnicas de seguimiento y control.
2. Ciclo de vida del proyecto: Gestión de requisitos. Gestión de cambios. Gestión de riesgos. Cierre del proyecto.
3. Gestión de calidad: Concepto de calidad. Planificación, aseguramiento y control de calidad. Plan de calidad del proyecto.

***Diseño y mantenimiento de Redes***

4. Modelo de referencia de interconexión de sistemas abiertos OSI de ISO. Protocolo TCP/IP.
5. Redes de área local: Características. Topologías. Protocolos.
6. Redes de área extensa: Conceptos generales sobre RDSI, RTB, ADSL.
7. Servicios de red: Conceptos generales sobre DNS, servicios de directorio, LDAP, directorio activo.
8. Redes públicas de telefonía: Conceptos generales sobre servicio fijo y servicio móvil.
9. Redes públicas de comunicación de datos: Introducción a internet, protocolos HTTP, FTP, POP3, SMTP.
10. Transporte en banda ancha: Conceptos generales sobre tecnologías JDS y DWDM (fundamentos, aplicación a redes corporativas de voz y datos, topologías de red.
11. Cableados estructurados: Características generales. Topología general y criterios de diseño (normativas, estándares).
12. Plataformas de gestión: Conceptos generales sobre SNMP. Arquitecturas de gestión. Políticas de mantenimiento. Bases de datos de almacenamiento de la información.
13. Cartografía: Niveles de representación de las redes corporativas (modelos). Parámetros e indicadores más representativos en la planimetría de redes corporativas.
14. Herramientas documentación: Sistema gráfico para la representación de cartografía de redes corporativas (iTRACS).
15. Seguridad: Conceptos básicos de seguridad en sistemas de información (vulnerabilidades, ataques). Mecanismos de protección (conceptos básicos sobre autenticación, firewalls, proxies, antivirus, antispam).

**PERFIL: TÉCNICO DE COMUNICACIÓN****Ofimática**

1. Tratamiento de textos (Word v.2007): Creación de documentos y formato de textos. Listas numeradas con viñetas. Diseño de documento: configuración, saltos de sección, numeración de páginas, encabezados y pies de página. Trabajos de impresión. Tablas. Columnas. Insertar imágenes y cuadros de texto. Combinación de Correspondencia. Estilos y Plantillas. Índices de contenido. Formularios. Proteger documentos.
2. Hoja de cálculo (Excel v.2007): Elementos de la ventana de Excel. Trabajar con datos. Formato de celda, filas y columnas. Fórmulas y funciones. Gráficos. Tablas dinámicas. Trabajar con varios libros. Importación y exportación de datos.

**Gestión de proyectos:**

3. Introducción a la gestión de proyectos: Concepto de proyecto y sus fases. Planificación y roles participantes. Técnicas de seguimiento y control.
4. Ciclo de vida del proyecto: Gestión de requisitos. Gestión de cambios. Gestión de riesgos. Cierre del proyecto.
5. Gestión de calidad: Concepto de calidad. Planificación, aseguramiento y control de calidad. Plan de calidad del proyecto.

**Comunicación y nuevas tecnologías:**

6. Edición digital y publicaciones electrónicas: el marco normativo de la publicación electrónica de ediciones digitales. La edición digital: transformación de la información a los estándares digitales que facilitan su consulta, conservación y difusión. La digitalización y los nuevos soportes y formatos: el pdf, epub, etc. La publicación digital y las Bibliotecas virtuales.
7. Gestores para administración y edición de contenidos: Visión global de Joomla, Fatwire.
8. Diseño de arquitectura y catalogación de contenidos.
9. Diseño de sitios web: HTML (HyperText Markup Language -lenguaje de marcado de hipertexto) y CSS (Hojas de estilo).
10. Usabilidad y accesibilidad: Concepto y evaluación.
11. Redes Sociales: facebook, tuenti. Redes sociales profesionales: linkedin. Redes sociales geopositionadas: foursquare. Microbloggin: twitter. Blogs, Wikis y podcasting. Plataformas de video y fotografía: youtube, flickr.
12. Web 2.0, posicionamiento y tráfico: elementos de la web social, buscadores, SEO y page Rank, patrocinio de páginas y eventos, anuncios on-line, concursos y herramientas de monitorización de navegación.

**Desarrollo identidad y comunicación corporativa**

13. Identidad corporativa. La identidad y los códigos. La imagen corporativa y su gestión. Creación de la identidad visual: elementos. El manual de identidad y de normas corporativas. Identidad corporativa on-line de la Comunidad de Madrid: imagen corporativa de Madrid.org y sus portales anexos. Publicaciones corporativas: fundamentos y formatos.
14. Estrategias y planes de comunicación empresarial. El proceso de comunicación y tipos. La comunicación estructura y no estructurada. Creatividad y diseño de acciones de comunicación. La comunicación interna como valor de la empresa. Soportes y medios de comunicación interna: Intranet, revista interna y otras. Nuevas tecnologías aplicadas a la comunicación. Introducción al Protocolo empresarial. Organización de eventos.
15. Creación de una Comunidad on-line: tipos, objetivos, fases de implantación. Escucha activa y auditoría reputacional. Plan de acción según canal, rol y target. Dinamización de una Comunidad on-line. Guía de identidad. Guía de comunicación. Herramientas de publicación multiplataforma y moderación. Herramientas de monitorización y escucha activa. Herramientas de promoción.

**PERFIL: TÉCNICO ADMINISTRATIVO Y DE GESTIÓN****Temas Comunes:**

1. Entorno Windows y trabajo en entorno gráfico de Windows. Explorador de windows. Gestión de carpetas y archivos. Operaciones de búsqueda. Accesorios. Herramientas del sistema. Correo electrónico Outlook express. Entorno de trabajo. La red internet. Conceptos de protocolos y servicios en internet. Navegación, favoritos, historial, búsqueda. Los menús de internet explorer y sus funciones.
2. Tratamiento de textos (Word v.2007): Creación de documentos y formato de textos. Listas numeradas con viñetas. Diseño de documento: configuración, saltos de sección, numeración de páginas, encabezados y pies de página. Trabajos de impresión. Tablas. Columnas. Insertar imágenes y cuadros de texto. Combinación de Correspondencia. Estilos y Plantillas. Índices de contenido. Formularios. Proteger documentos.
3. Hoja de cálculo (Excel v.2007): Elementos de la ventana de Excel. Trabajar con datos. Formato de celda, filas y columnas. Fórmulas y funciones. Gráficos. Tablas dinámicas. Trabajar con varios libros. Importación y exportación de datos.
4. Introducción a la gestión de proyectos: Concepto de proyecto y sus fases. Ámbitos en la gestión de proyectos. Planificación y roles participantes. Técnicas de seguimiento y control.
5. Proceso de comunicación: concepto y tipos. Técnicas de presentación. Técnicas de negociación. Gestión de conflictos. Técnicas de gestión del tiempo. Trabajo en equipo: concepto y características. Grupos frente a equipos.

*Elegir un tema de entre los siguientes orientado a su aplicación práctica en el ámbito funcional de trabajo: Régimen jurídico; Personal; Formación; Contabilidad y Control gestión; Contratación administrativa; Compras y aprovisionamiento o Gestión de calidad en el marco de las TIC.*

*(El candidato deberá elegir solo uno)*

**Régimen Jurídico:**

6. Administración Pública: Principios constitucionales. Las competencias normativas de las Comunidades autónomas. Derecho Administrativo: Concepto, contenido y límites. Las Fuentes del derecho administrativo.
7. La relación jurídico-administrativa: concepto, elementos y clases. La personalidad jurídica de las Administraciones Públicas. Actividad de las Administraciones Públicas: normas generales, términos y plazos.
8. El acto administrativo: concepto, clases y elementos. Eficacia y validez de los actos administrativos. Su motivación y notificación. Revisión, anulación y revocación.
9. La Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común: ámbito de aplicación y principios rectores. Los sujetos del procedimiento: órganos administrativos e interesados.
10. El procedimiento administrativo: concepto y naturaleza. La estructura del procedimiento. Iniciación, ordenación, instrucción y finalización del procedimiento. Ejecución.
11. El recurso administrativo: conceptos y principios generales. Clases de recursos. La reclamación previa al ejercicio de las acciones civiles y laborales. Responsabilidad patrimonial de las Administraciones Públicas.
12. La jurisdicción contenciosa-administrativa: ámbito. Órganos y competencias. Las partes: capacidad, legitimación, representación y defensa. Actividad administrativa impugnada.
13. Procedimiento contencioso-administrativo: disposiciones generales. Procedimiento en única o primera instancia. Procedimiento abreviado. Ejecución de sentencias
14. Recursos contra las resoluciones procesales; recursos contra providencias y autos; recurso ordinario de apelación; recurso de casación; recurso de casación para unificación de doctrina y recurso de casación en interés de ley.
15. Derecho de las TIC: internet, contratación electrónica, Ley de propiedad intelectual, protección de datos en la Comunidad de Madrid.

**Personal:**

6. Planificación de recursos humanos en la Comunidad de Madrid: la Oferta de Empleo Público, relaciones de puestos de trabajo y plantilla presupuestaria.
7. Selección: técnicas y procesos de selección de personal laboral. Acceso a la función pública: principios y características. Referencias del personal laboral en el Estatuto Básico del Empleado Público y en el Convenio Colectivo de ICM.

8. Representación colectiva. Marco jurídico normativo y especificaciones en Estatuto Básico del Empleado Público y en el Convenio Colectivo de ICM.
9. Técnicas de negociación colectiva. Convenios colectivos de trabajo. Marco jurídico normativo de la negociación colectiva y especificaciones en Estatuto Básico del Empleado Público y en el Convenio Colectivo de ICM.
10. El contrato de trabajo: contenido y duración. Modalidades y características. Suspensión y extinción. Excedencias y régimen de incompatibilidades. Marco jurídico normativo y especificaciones en Estatuto Básico del Empleado Público y en el Convenio Colectivo de ICM.
11. Derecho a la jornada de trabajo, permisos y vacaciones. Tiempo de trabajo. Marco jurídico normativo y especificaciones en Estatuto Básico del Empleado Público y en el Convenio Colectivo de ICM.
12. Gestión de recursos humanos por competencias. Técnicas de evaluación y desarrollo de competencias. Técnicas de evaluación del desempeño. Características de un sistema de fijación de objetivos. Proceso de seguimiento, verificación y evaluación de objetivos. El sistema de evaluación del desempeño y el sistema de fijación y evaluación de objetivos en el Convenio Colectivo de ICM.
13. Políticas y sistemas retributivos. Retribución fija y variable, en especie. Beneficios Sociales. Referencias en el Estatuto de los trabajadores, en el Estatuto Básico del Empleado Público y en el Convenio Colectivo de ICM.
14. El recibo de nómina: devengos y deducciones. Retenciones e ingresos a cuenta del IRPF. Base de cotización: tipos y cuotas. Aplicación del Convenio Colectivo de ICM.
15. Solución SAP para la gestión de Recursos Humanos: conceptos básicos, módulos y funcionalidades.

**Formación:**

6. Desarrollo de recursos humanos por competencias. Concepto de competencia. Técnicas de evaluación y desarrollo de competencias. Políticas de desarrollo de recursos humanos: la formación en la empresa: conceptos básicos, objetivos, estrategia.
7. Marco jurídico de la formación: Competencias de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre. Organización de la formación a empleados públicos en la Comunidad de Madrid. Convenio Colectivo de ICM: capítulo IV Formación. Organización de la formación a empleados públicos en la Comunidad de Madrid.
8. Fases del proceso formativo: Definición del Plan de formación, objetivos, identificación de competencias a desarrollar, herramientas en la detección de necesidades. Diseño de programas y acciones formativas: objetivos, requisitos, diseño de contenidos y planificación de recursos. Planificación.
9. Financiación de la formación: Cálculo del coste, subvenciones, valoración económica del Plan de Formación. Elaboración, control y seguimiento del presupuesto.
10. Contratación de la formación y gestión con proveedores. Establecer panel de proveedores. Criterios de elección de la licitación. Especificaciones del régimen de contratación pública en lo referente a la formación.
11. Modelos de enseñanza. Bases psicopedagógicas de la formación de adultos. Características, capacidades y cualidades del adulto. Concepto y características de tipos de aprendizaje: formal y no formal. Modalidades de formación (presencial, blended, e-learning). Metodologías alternativas (coaching, mentoring,). Ventajas y desventajas de cada modalidad. Gestión del conocimiento en el aprendizaje informal. Entornos de colaboración y comunidades de práctica.
12. Nuevas tecnologías aplicadas a la formación e-Learning. Estándares e-learning, herramientas para la creación de contenidos. Plataforma e-learning: concepto y tipos, ventajas e inconvenientes. Herramientas web 2.0.
13. Modelos de evaluación e impacto de la formación: evaluación del aprendizaje previo y los logros, evaluación de satisfacción de los participantes, evaluación de la transferencia al puesto de trabajo, evaluación del impacto y del rendimiento de la inversión en formación (ROI). Dispositivos de seguimiento. Herramientas de evaluación. Cuadro de mando en el ámbito formativo y de desarrollo de recursos humanos.
14. Sistema de Gestión de Calidad según Norma ISO 9001:2008. Definición auditoría de calidad, objetivo y tipos de auditoría. Auditorías de los procesos de formación: Planificación y realización de las auditorías.
15. Solución SAP para la gestión de Recursos Humanos: conceptos básicos, módulos y funcionalidades de formación.

**Contabilidad y Control de gestión**

6. Ley 9/90 de 8 de noviembre Reguladora de la Hacienda de la Comunidad de Madrid. El presupuesto de la Agencia de Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid: Características, estructura y pasos para la elaboración del presupuesto. Control y seguimiento del presupuesto. Ejecución del presupuesto y normas y procedimientos de gestión presupuestaria y económico-financiera.
7. La ejecución del presupuesto: Mecanismos de aprobación de gastos e inversiones. Modalidades de contratación conforme al Real Decreto Legislativo 3/2011 de 14 de noviembre del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público. La intervención general de la Comunidad de Madrid.





8. Fundamentos del control de gestión. Sistema de costes basado en actividades. Planificación y seguimiento económico de proyectos. Indicadores de gestión y cuadros de mando. Análisis de balances. Contabilidad analítica y de gestión: concepto y características
9. Análisis de riesgos operacionales: definición, gestión operativa, gestión de datos y gobierno TIC. Enfoques y metodología del riesgo operacional. Basilea II. Prevención del riesgo operacional. Indicadores de riesgo.
10. El Plan general Contable. Fines y objetivos, ámbito de aplicación y características. Conceptos contables: gastos, ingresos, valoración de existencias, sistemas de amortización, cuenta de resultados, balance, libros de contabilidad.
11. Los grupos de cuentas: estructura y contenido. Liquidación y cierre del ejercicio. Normas de elaboración de las cuentas anuales según el Plan General Contable. La auditoría contable: concepto, normas y procedimiento.
12. Contabilidad pública. Concepto. Diferencias entre contabilidad pública y privada.
13. Gestión de la tesorería: Plan de Tesorería, gestión operativa, Caja y Bancos. Pagos: Concepto y clasificación. Apuntes contables de cobros y pagos.
14. Sistema tributario español: visión general. Los tributos: concepto y clases. Aspectos generales del impuesto sobre la renta de las personas físicas y del impuesto sobre el valor añadido.
15. Solución SAP para la Gestión Económica y Financiera: conceptos básicos, módulos y funcionalidades.

**Contratación administrativa:**

6. Conceptos elementales de Derecho Administrativo: órganos, actos, responsabilidad, contrato, procedimiento.
7. Los contratos de las administraciones públicas: Legislación vigente: ámbito de aplicación. Contratos administrativos y contratos privados. Órganos competentes para su celebración. Objeto y precio del contrato.
8. Calificación de los contratos: Contrato de obras, contrato de concesión de obras públicas, contrato de gestión de servicios públicos, contrato de suministro, contrato de servicios, contrato de colaboración entre el sector público y el sector privado, contratos mixtos.
9. Contratos sujetos a regulación armonizada: características. Especialidades de la contratación celebrada por poderes adjudicadores que no tengan carácter de Administración Pública,
10. Capacidad y solvencia del empresario. Exigencia de clasificación. Validez e invalidez de los contratos. Régimen especial de revisión de decisiones en materia de contratación. Garantías exigibles en la contratación del sector público.
11. Preparación de los contratos: expediente de contratación y pliegos de cláusulas administrativas. Adjudicación de los contratos; tipo de procedimiento y criterios de valoración de ofertas. Procedimiento de licitación; mesas de contratación y adjudicación del contrato.
12. Efectos de los contratos administrativos. Prerrogativas de la Administración Pública en los contratos administrativos. Ejecución y modificación. Extinción y resolución de los contratos. Cesión y subcontratación.
13. Marco Jurídico para la contratación de bienes y servicios en ICM: Instrucción de Contratación de la Agencia de Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid.
14. La adquisición centralizada de bienes y servicios de TIC. Guía de buenas prácticas.
15. Solución SAP para la gestión de Compras, Logística y Contratación: conceptos básicos, módulos y funcionalidades.

**Compras y aprovisionamiento:**

6. Procedimiento de contratación: preparación: expediente de contratación pliegos de cláusulas administrativas. Adjudicación de los contratos. Licitación. Mesas de contratación y adjudicación.
7. Políticas de compras. Necesidades y estrategias de compra. Objetivo de la función de compras. Control económico de las compras y el aprovisionamiento, indicadores clave de gestión.
8. Tipos de compras. Suministros de equipos y servicios. Gestión eficaz del contrato de servicios. Acuerdo de nivel de servicios y el contrato. Ciclo de vida del outsourcing. Costes del servicio: sistemas de facturación. Penalizaciones. Bonificaciones.
9. Análisis del mercado de proveedores. Criterios de selección, calificación, homologación y evaluación de proveedores. Modelos estandarizados para la selección y evaluación de proveedores. Compras centralizadas: catálogos de la Administración.
10. Técnicas de negociación. Comunicación y comunicación interpersonal. Tipos y estrategias de comunicación. Proceso de negociación y fases. Características del buen negociador. Errores más comunes a evitar en una negociación. Negociación con proveedores.
11. La calidad y las compras. Tipos de control de calidad. Criterios de aceptación y rechazo. Normas ISO.

12. Aprovisionamiento y gestión de stocks. Conceptos básicos de gestión de stocks. Elementos estratégicos de la gestión del almacenamiento. Tipos de stocks y procedimientos para su cuantificación y valoración. El coste integral del aprovisionamiento, impacto económico y financiero para la empresa.
13. Los procesos logísticos: recepción, almacenaje, preparación de pedidos y expedición. Proceso de optimización de los procesos logísticos. Cadena de suministro. Almacén centralizado/distribuido.
14. Métodos de valoración de existencias y contabilidad de existencias. Planificación y optimización del inventario. Control mecanizado de los stocks.
15. Solución SAP para la gestión de Compras, Logística y Contratación: conceptos básicos, módulos y funcionalidades.

#### **Calidad en el marco de las TIC**

6. Modelo ISO de gestión de calidad: Familia de las normas ISO 9000 de gestión de la calidad. Elementos, documentación y certificación del sistema de gestión de la calidad.
7. Calidad en la administración pública de la Comunidad de Madrid: Modelo EFQM para el sector público. Cartas de servicios: definición, contenido, aprobación, gestión y medición de indicadores y evaluación.
8. Auditorías de Calidad: Definición, objetivo y tipos de auditorías. Planificación y realización de las auditorías de calidad. Finalización, informes y seguimiento.
9. Gestión de procesos: Identificación y clasificación. Modelado, estructura y representación de procesos. Diagramas de flujo. Mapa de procesos, procesos clave y cadena de valor. El ciclo de la gestión PDCA aplicado a los procesos. Mejora continua.
10. Herramientas y técnicas de mejora de la calidad: Principios de la mejora de la calidad, herramientas y técnicas. Evaluación de la satisfacción del cliente Evaluación de la calidad de los servicios públicos. Gestión de quejas y sugerencias
11. Conceptos organizativos: Teorías de Organización. Manual de Organización. Estructura y funciones. Descripción de Competencias y responsabilidades.
12. Fundamentos de IT Governance: ITIL V3, conceptos básicos. Provisión de servicios IT. Soporte del servicio IT. ISO 20000.
13. Catálogo de servicios de TI en general: Concepto y modelo de catálogo de servicios. Ventajas de disponer de un catálogo de servicios. Estructuras de servicios TIC. Catálogo de servicios en ITIL.
14. Cuadro de mando integral (CMI): Conceptos básicos del modelo Kaplan y Norton, Implantación del CMI: Conceptos básicos. Modelo del CMI, las 4 perspectivas. Elaboración y contenido de un cuadro de mando
15. Sistemas de gestión documental: Fundamentos de la gestión documental. Gestión documental del sistema de gestión de calidad.

**PERFIL: ANALISTA FUNCIONAL-ANALISTA DE APLICACIONES****Gestión de proyectos:**

1. Introducción a la gestión de proyectos: Concepto de proyecto y sus fases. Planificación y roles participantes. Técnicas de seguimiento y control. Gestión de cambios. Conceptos básicos de estándares (PMI, Prince2) y metodologías ágiles (Scrum, XProgramming) de gestión de proyectos.
2. Ciclo de vida de desarrollo: Proceso y técnicas (análisis, diseño, construcción y pruebas). Modelo por entregables (Introducción a RUP). Uso efectivo de UML (conceptos generales, diagramas utilizados). Mantenimiento (tipos de mantenimiento).
3. Marcos de calidad: Introducción a la calidad del software. Conceptos básicos de modelos de referencia (CMMi, ISO 17799).

**Metodologías de análisis y desarrollo:**

4. Ingeniería de requisitos: Conceptos básicos (actividades, participantes). Captación de requisitos (técnicas individuales y grupales). Análisis de requisitos (componentes del sistema, casos de uso, clases de negocio, transición de estados). Validación de requisitos (trazabilidad, agrupación, priorización).
5. Análisis y diseño orientado a objetos (identificación de elementos, técnicas de análisis y diseño, escenarios de ejecución, prototipado, modelo de datos, arquitectura lógica, arquitectura física, diagramas UML estáticos y dinámicos).
6. Diseño y planificación de pruebas: Proceso de pruebas del software (conceptos generales, fases, juegos de ensayo). Roles (equipo de pruebas, consultor de pruebas, ingeniero de pruebas). Técnicas (pruebas unitarias, pruebas de integración, pruebas de estabilidad, pruebas de aceptación). Herramientas.

**Arquitecturas y tecnologías de desarrollo**

7. Tecnologías Xnet: Tecnologías de interfaz de usuario (lenguajes de etiquetas, lenguajes de script). Tecnologías en servidor (arquitecturas J2EE, integración de sistemas). Tecnologías XML (estructura, hojas de estilo, parsers).
8. Tecnología Java. Introducción a Java (elementos básicos, tipos de datos, estructuras de control, tratamiento de errores). Arquitectura JavaEE (conceptos básicos, elementos que la componen). Conceptos generales sobre el desarrollo de JavaBeans, Servlets, JSPs, EJBs. Empaquetado de aplicaciones J2EE (ficheros jar, war, ear).
9. Servicios Web y SOA: Web Services (infraestructura básica, encapsulación). Introducción y orientación a SOA (conceptos básicos, interfaces de los servicios, intercambio de datos, registro de servicios). Herramientas SOA (concepto ISE, software libre –Eclipse–, otros softwares).

**Soluciones corporativas**

10. Bases de datos: Conceptos de base de datos (tipos, modelos). Sistemas gestores de bases de datos (conceptos básicos, componentes). Conocimientos específicos de Oracle.
11. Servidores: Servidores y contenedores web (conceptos básicos). Servidores de aplicaciones (conceptos básicos). Servidores de ficheros (conceptos básicos).
12. Servicios: Servicios de correo (conceptos básicos). Servicios de directorio activo (conceptos básicos, LDAP, DNS).
13. Aplicaciones: Gestor de contenidos y portales (conceptos básicos). Motores de flujo (BPM) (conceptos básicos). Business Intelligence (BI) (conceptos básicos de Data Warehouse, Data Mart, Data Mining y OLAP).
14. Seguridad: Elementos y unidades de seguridad (gestión de accesos, firma digital, certificado digital, técnicas de cifrado, seguridad perimetral, antivirus, antispam).

**Estándares de desarrollo en la Comunidad de Madrid**

15. Desarrollo Java: Framework de desarrollo ATLAS (normativa de desarrollo, componentes reutilizables, plantillas de partida o arquetipos, herramientas de ayuda al desarrollo). Servicios comunes de tramitación electrónica SCTE (registro telemático, sistema de intercambio de datos, notificaciones telemáticas, portafirmas, código de verificación electrónica).

**PERFIL: ADMINISTRATIVO****Temario Común:**

1. Introducción a Windows. Creación de directorios. Explorador de Windows. Correo electrónico – Outlook Express. Internet: barras de herramientas, favoritos e historial, técnicas de navegación, buscadores.
2. Tratamiento de textos (Word v 2007): Creación de documentos y formato de textos. Listas numeradas con viñetas Diseño de documento: configuración, saltos de sección, numeración de páginas, encabezados y pies de página. Trabajos de impresión. Tablas. Columnas. Insertar imágenes y cuadros de texto. Combinación de Correspondencia. Estilos y Plantillas. Índices de contenido. Formularios. Proteger documentos.
3. Hoja de cálculo (Excel v 2007): Elementos de la ventana de Excel. Trabajar con datos. Formato de celda, filas y columnas. Fórmulas y funciones. Gráficos. Tablas dinámicas. Trabajar con varios libros. Importación y exportación de datos.

*Elegir un tema de entre los siguientes orientado a su aplicación práctica en el ámbito funcional de trabajo: Personal; Formación; Control Gestión y Gestión patrimonial; Contratación administrativa; Compras y aprovisionamiento o General.*

*(El candidato deberá elegir sólo uno)*

**Personal:**

4. El personal laboral al servicio de las Administraciones Públicas. Selección. Derechos y deberes. Referencias en el Estatuto Básico del Empleado Público y en Convenio Colectivo de ICM.
5. Evaluación del desempeño y Gestión por objetivos: Conceptos básicos y especificaciones en el Convenio Colectivo de ICM.
6. Contrato de trabajo del personal laboral: contenido, duración y suspensión. Modalidades y características. Referencias en el Estatuto de los trabajadores, en el Estatuto Básico del Empleado Público y en el Convenio Colectivo de ICM.
7. Permisos y licencias: concepto, tipos y características. Referencias en el Estatuto de los trabajadores, en el Estatuto Básico del Empleado Público y en el Convenio Colectivo de ICM.
8. Las retribuciones del personal laboral al servicio de la Administración Pública. Referencias en el Estatuto de los trabajadores y en el Convenio Colectivo de ICM. El recibo de nómina: devengos y deducciones. La base de cotización, tipos y cuotas. Retenciones e ingresos a cuenta del IRPF. Aplicación del Convenio Colectivo de ICM.
9. El sistema español de Seguridad Social. Régimen General de la Seguridad Social. Afiliación y cotización.
10. Solución SAP para la gestión de Recursos Humanos: conceptos básicos, módulos y funcionalidades.

**Formación:**

4. Marco jurídico de la formación: Competencias de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre. Organización de la formación a empleados públicos en la Comunidad de Madrid. Convenio Colectivo de ICM: capítulo IV Formación.
5. Presupuesto de formación: Control y seguimiento. Ejecución del presupuesto de formación. Cálculo de costes.
6. Modalidades formativas: presencial, blended, e-learning. Características. Ventajas y desventajas. Fundamentos de la formación e-Learning. Nuevas tecnologías aplicadas a la formación: e-Learning. Plataforma e-Learning: concepto, función y tipos. Ventajas e inconvenientes. Herramientas web 2.0.
7. Procedimientos de detección de necesidades formativas. Funciones del Plan de Formación. Fases de elaboración. Estructura del Plan. Concepto de acción formativa.
8. Organización y gestión operativa de la formación. Elementos y requisitos. Logística. Materiales y recursos didácticos: concepto, tipos y características. Seguimiento de la formación. Tipos de seguimiento. Tratamiento de la información.
9. Sistema de Gestión de Calidad según Norma ISO 9001:2008. Auditorías de los procesos de formación: Planificación y realización de las auditorías.
10. Solución SAP para la gestión de Recursos Humanos: conceptos básicos, módulos y funcionalidades de formación.

**Control de Gestión y Gestión Patrimonial:**

4. Ley 9/90 de 8 de noviembre Reguladora de la Hacienda de la Comunidad de Madrid Títulos II y III. El presupuesto de la Agencia de Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid: Características y estructura, pasos para la elaboración del presupuesto.
5. Ejecución del presupuesto. Mecanismos de aprobación de gastos e inversiones. La intervención general de la Comunidad de Madrid.

6. Fundamentos del control de gestión. Sistema de costes basado en actividades. Planificación y seguimiento económico de proyectos. Indicadores de gestión. Contabilidad analítica y de gestión: concepto y características. Fundamentos de riesgos operacionales.
7. El Plan General Contable: Fines y objetivos, ámbito de aplicación y características. Diferencias entre contabilidad pública y privada. Los grupos de cuentas: estructura y contenido.
8. Ley 3/2001 de 21 de junio del patrimonio de la Comunidad de Madrid: Disposiciones generales, Régimen de los bienes de dominio público, Régimen jurídico especial en Organismos Autónomos, Entidades de Derecho público y demás Entes Públicos.
9. El inventario general de Bienes y Derechos. Gestión de activos patrimoniales. Sistemas de creación y mantenimiento del inventario técnico en entornos TIC.
10. Solución SAP para la Gestión Económica y Financiera y de Gestión del Patrimonio: conceptos básicos, módulos y funcionalidades.

**Contratación administrativa:**

4. Conceptos elementales de Derecho Administrativo: órganos, actos, responsabilidad, contrato, procedimiento.
5. Los contratos de las administraciones públicas: Legislación vigente: ámbito de aplicación. Contratos administrativos y contratos privados. Órganos competentes para su celebración. Objeto y precio del contrato.
6. Calificación de los contratos. Contrato de obras. Contrato de concesión de obras públicas. Contrato de gestión de servicios públicos. Contrato de suministro. Contrato de servicios. Contrato de colaboración entre el sector público y el sector privado. Contratos mixtos. Contratos sujetos a regulación armonizada.
7. Capacidad y solvencia del empresario. Exigencia de clasificación. Validez e invalidez de los contratos. Régimen especial de revisión de decisiones en materia de contratación. Garantías exigibles en la contratación del sector público.
8. Preparación de los contratos: expediente de contratación y pliegos de cláusulas administrativas. Adjudicación de los contratos; tipo de procedimiento y criterios de valoración de ofertas. Procedimiento de licitación; mesas de contratación y adjudicación del contrato.
9. Efectos de los contratos administrativos. Prerogativas de la Administración Pública en los contratos administrativos. Ejecución y modificación. Extinción y resolución de los contratos. Cesión y subcontratación.
10. Solución SAP para la gestión de Compras, Logística y Contratación: conceptos básicos, módulos y funcionalidades.

**Compras y aprovisionamiento:**

4. Procedimiento de contratación: preparación del expediente de contratación pliegos de cláusulas administrativas y de prescripciones técnicas. Adjudicación de los contratos. Licitación. Mesas de contratación y adjudicación.
5. Objetivo de la función de compras. Fases de compra. Calificación, homologación y evaluación de proveedores. Compras centralizadas: catálogo de la Administración.
6. Tipos de compras. Suministros de equipos y servicios. Contrato de servicios. Acuerdo de nivel de servicios y el contrato. Catálogo y tipos de servicios. Sistemas de facturación. Penalizaciones. Bonificaciones.
7. Aprovisionamiento y gestión de stocks. Conceptos básicos de gestión de stocks. Tipos de stocks y Métodos de valoración de existencias y contabilidad de existencias. Control mecanizado de los stocks
8. Los procesos logísticos: recepción, almacenaje, preparación de pedidos y expedición. Proceso de optimización de los procesos logísticos. Cadena de suministro en la Administración Pública. Almacén centralizado/distribuido.
9. Gestión de reciclaje: retirada de equipos obsoletos. Gestión del tratamiento de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos y de residuos informáticos. Legislación vigente.
10. Solución SAP para la gestión de Compras, Logística y Contratación: conceptos básicos, módulos y funcionalidades.

**General:**

4. Los contratos del Sector Público: conceptos y clases. Procedimientos de adjudicación. Su cumplimiento. La revisión de precios y otras alternativas contractuales. Incumplimiento de los contratos del Sector Público.
5. La Atención al Ciudadano en la Comunidad de Madrid: Normativa y Sistema de Información en la Comunidad de Madrid. El Portal madrid.org como Sistema de Información. El Defensor del Contribuyente de la Comunidad de Madrid.
6. La Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos y normativa de desarrollo. La gestión electrónica de los procedimientos administrativos: registros, notificaciones y uso de medios electrónicos.
7. Registro: concepto. La actividad de registro en la Comunidad de Madrid: Presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones. Aportación de documentos originales. Aportación de copias. La compulsión de documentos. Medios de presentación y expedición de recibos. Legislación aplicable en materia de registro. Funcionamiento de la aplicación informática de registro e-Reg.

8. Las Nuevas Tecnologías Aplicadas a la Administración: El registro telemático y la tramitación telemática. Tramitación de la documentación en las unidades administrativas. La Ventanilla Única en la Comunidad de Madrid.
9. Concepto de documento y archivo. Gestión de Documentación Administrativa: El Documento Administrativo. Tipología de la Documentación Administrativa. Archivo. Concepto, funciones, clases y principales criterios de ordenación.
10. Concepto de calidad. La calidad en la administración y los servicios públicos. Medida de la calidad en el servicio. Herramientas de gestión de la calidad. Observatorio de Calidad de los Servicios de la Comunidad de Madrid

#### PERFIL: OFICIAL MANTENIMIENTO HARDWARE

##### **Infraestructuras de redes:**

1. Conceptos básicos de redes de voz y datos. Organismos de normalización
2. Redes Multiservicio: tecnologías y topologías. Redes de acceso. Redes de fibra óptica. Sistemas de cableado estructurado. Tecnologías y redes WLAN: Wifi y WiMAX
3. Configuración y mantenimiento de sistemas auxiliares: infraestructura eléctrica, sistemas de alimentación ininterrumpida y equipos de aire acondicionado.

##### **Equipos de Comunicaciones:**

4. Conceptos básicos de arquitectura de comunicaciones. Organismos de estandarización. Arquitectura TCP/IP. Direccionamiento IPv4/IPv6. Internet, Intranet y Extranet.
5. Conceptos básicos de electrónica de red. Networking. Sistemas de gestión SNMP
6. Telefonía IP: Protocolos VoIP y SIP. Sistemas de videoconferencia y comunicaciones unificadas.
7. Seguridad en Redes de Datos. Seguridad perimetral. Protocolos de autenticación u certificación digital. Amenazas y vulnerabilidades. Seguridad en redes WLAN.

##### **Equipos informáticos:**

8. Conceptos básicos de la arquitectura de los ordenadores personales. Periféricos informáticos.
9. Conceptos, instalación y configuración de herramientas software ofimáticas. Herramientas de configuración y gestión del puesto ofimático
10. Interconexión en red. Acceso a Internet.

**PERFIL: SOPORTE SISTEMAS*****Mantenimiento de redes y comunicaciones:***

1. Concepto y tipos de redes. Las redes públicas de transmisión de datos. Redes de área Local LAN. Introducción WLAN y WAN. Cableado de LAN, WLAN y WAN. Hardware y software de red.
2. Medios de transmisión y modos de comunicación. Equipos terminales y de comunicaciones. Servicios de comunicación: Frame Relay, RDSI, circuitos punto a punto. Comunicaciones de voz sobre IP: Conceptos Básicos del TCP/IP. Protocolos Seguridad: vulnerabilidades, ataques. Mecanismos de protección antivirus.
3. La red Internet: origen, evolución y estado actual. Servicios en Internet: Correo, ftp. Redes Intranet y Extranet. Concepto, estructura y características. Su implantación en las organizaciones. DNS
4. Modelo de referencia de interconexión de sistemas abiertos (OSI) de ISO. Protocolos TCP/IP

***Sistemas Operativos y Bases de datos:***

5. Evolución y concepto de sistemas operativos. Tipos de sistemas operativos. Instalación y operación con Windows, UNIX/ LINUX.
6. Introducción a las bases de datos. Tipos de bases de datos. Concepto de bases de datos relacionales: características y componentes. Concepto de sistema de gestión de base de datos. Diccionario de datos, administración de bases de datos. Estructura y modelo de datos.

***Arquitecturas de Sistemas:***

7. Conceptos básicos de arquitectura de ordenadores. Periféricos informáticos. Herramientas ofimáticas. Interconexión en red. Conectividad. Configuración y gestión del puesto ofimático.
8. Arquitectura cliente/servidor. Modelo de 2 capas. Modelo de 3 capas. Componentes y operación.

***Seguridad en la Explotación de Sistemas:***

9. Conceptos de seguridad en sistemas de información: ataques, firewalls, proxies, autenticación y monitorización. Tendencias de virtualización de centros de datos. Control de acceso de usuarios.
10. Sistemas de Almacenamiento y Backup. Características y tipos. Políticas de salvaguarda. Herramientas de copias de seguridad de la información.

**PERFIL: SOPORTE USUARIOS*****Gestión por procesos:***

1. Introducción a la teoría de procesos: Conceptos básicos (visión general, elementos de un proceso, mapa de procesos). Mejora continua (conceptos, metodología, herramientas, técnicas).
2. Proceso de atención al cliente: Mejores prácticas en el servicio de atención a clientes (fundamentos de la gestión de incidentes y service desk de ITIL). Contact Center (estructura, diseño, modelo organizativo). Gestión multicanal (modelos de automatización de servicios, definición de los servicios).

***Atención al cliente:***

3. Servicio de atención y soporte a usuarios: Usuarios (tipología, expectativas, necesidades, satisfacción). Optimización de la demanda (detección de servicios más demandados, detección de tipos de servicios a prestar, medición de canales). Proceso de comunicación a usuarios.
4. Gestión de incidentes: Proceso de resolución de incidentes por criterios de tipificación, priorización y escalado.
5. Gestión de quejas y reclamaciones: Proceso de resolución de quejas y reclamaciones de usuarios y ciudadanos.
6. Gestión del conocimiento: Visión general de la gestión del conocimiento. Gestión de la documentación asociada a la prestación del servicio (conceptos básicos, despersonalización).
7. Sistema de gestión de incidentes: Conceptos generales de herramientas de workflow. Herramienta BMC Remedy (conceptos básicos).

***Gestión del servicio TIC:***

8. Prestación del servicio de atención y soporte: Modelos de gestión (roles y responsabilidades). Metodología de seguimiento (modelo de relación).
9. Seguimiento de ANS del servicio de atención y soporte: Métricas e indicadores de servicio (conceptos generales, técnicas de seguimiento).
10. Seguimiento de calidad del servicio de atención y soporte: Supervisión del servicio (escuchas del servicio de atención, valoración de la calidad de las comunicaciones escritas, encuestas de satisfacción). Compromisos de calidad (establecimiento, medición).



**PERFIL: PROGRAMADOR ANALISTA DE APLICACIONES****Conceptos básicos de los sistemas de información**

1. Tecnología básica y diseño de sistemas de información: Tecnología básica (componentes hardware, sistemas operativos, conceptos y tipos de redes y comunicaciones). Diseño de sistemas de información (fundamentos de programación, introducción y componentes de la arquitectura de tres niveles, origen, evolución y estado actual de Internet, seguridad física y lógica).

**Metodologías de análisis y desarrollo:**

2. Metodología de planificación, desarrollo y mantenimiento de sistemas de información: Métrica III (conceptos básicos).
3. Análisis y Diseño orientado a objetos: Conceptos básicos (identificación de elementos, técnicas de análisis y diseño, patrones, modelo de datos, arquitectura lógica, arquitectura física, diagramas UML estáticos y dinámicos).
4. Diseño y planificación de pruebas: Proceso de pruebas del software (conceptos generales, fases, juegos de ensayo). Roles (equipo de pruebas, consultor de pruebas, ingeniero de pruebas). Técnicas (pruebas unitarias, pruebas de integración, pruebas de estabilidad, pruebas de aceptación, pruebas de regresión).
5. Modelado de datos: Conceptos básico (introducción, modelado lógico, modelado físico, técnicas avanzadas). Herramienta ERWIN.

**Arquitecturas y tecnologías de desarrollo**

6. Bases de datos: Conceptos de base de datos (tipos, modelos). Sistemas gestores de bases de datos (conceptos básicos, componentes). Conocimientos específicos de Oracle.
7. Herramientas de desarrollo en entorno Oracle: Developer, Forms, Report, PL/SQL.
8. Tecnologías Xnet y Java: Tecnologías de interfaz de usuario (lenguajes de etiquetas, lenguajes de script). Tecnologías en servidor (integración de sistemas). Tecnologías XML (estructura, hojas de estilo, parsers). Introducción a Java (elementos básicos, tipos de datos, estructuras de control, tratamiento de errores). Arquitectura J2EE (conceptos básicos, elementos que la componen). Conceptos generales sobre el desarrollo de JavaBeans, Servlets, JSPs. Empaquetado de aplicaciones J2EE (ficheros jar, war, ear).
9. Servicios Web y SOA: Web Services (infraestructura básica, encapsulación). Introducción y orientación a SOA (conceptos básicos, interfaces de los servicios, intercambio de datos, registro de servicios). Herramientas SOA (concepto ISE, software libre –Eclipse–, otros softwares).

**Estándares de programación en la Comunidad de Madrid**

10. Programación Java: Framework de desarrollo ATLAS (normativa de desarrollo, componentes reutilizables, plantillas de partida o arquetipos, herramientas de ayuda al desarrollo). Servicios comunes de tramitación electrónica SCTE (registro telemático, sistema de intercambio de datos, notificaciones telemáticas, portafirmas, código de verificación electrónica).

**PERFIL: AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES****Ofimática**

1. Introducción a Windows. Creación de directorios. Explorador de Windows. Correo electrónico – Outlook Express. Internet: barras de herramientas, favoritos e historial, técnicas de navegación, buscadores.
2. Tratamiento de textos (Word v2007.): Creación y Gestión de documentos. Formato y diseño de párrafos. Diseño de documento: configuración, saltos de sección, numeración de páginas, encabezados y pies de página. Trabajos de impresión. Búsqueda y ortografía. Tablas. Columnas.
3. Hoja de cálculo (Excel v.2007.): Introducción. Elementos de la ventana de Excel. Trabajar con datos. Formato de celda, filas y columnas. Fórmulas y funciones. Gráficos.

**Gestión de Archivo/Almacén:**

4. Gestión de documentos y administración de archivos. Ciclo de vida. Las políticas, los programas y los sistemas de gestión de documentos. Las buenas prácticas en las organizaciones. El documento de archivo. Las unidades documentales. El expediente.
5. La notificación de documentos administrativos. Práctica de la notificación. Correspondencia: tipos de envíos, franqueo, certificados, acuse de recibo, telegramas, reembolsos, giros.
6. Los procesos logísticos: recepción, almacenaje, preparación, expedición. Almacenamiento y movimientos de material. Manejo físico del almacén. Traslado de carga. La prevención de riesgos laborales en el manejo de cargas. Inventario. Control y contabilidad de existencias.
7. Trabajos con materiales y maquinaria de oficina. Reprografía. Tipos de papel. Ensobrado. Etiquetado. Guillotinado. Encuadernación. Grapado. Taladrado. Destrucción de documentación.
8. Solución SAP para la Gestión de Almacén: concepto y funcionalidades

**PERFIL: RECEPCIONISTA****Ofimática**

1. Introducción a Windows. Creación de directorios. Explorador de Windows. Correo electrónico – Outlook Express. Internet: barras de herramientas, favoritos e historial, técnicas de navegación, buscadores.
2. Tratamiento de textos (Word v.): Creación y Gestión de documentos. Formato y diseño de párrafos. Diseño de documento: configuración, saltos de sección, numeración de páginas, encabezados y pies de página. Trabajos de impresión. Búsqueda y ortografía. Tablas. Columnas.
3. Hoja de cálculo (Excel v.): Introducción. Elementos de la ventana de Excel. Trabajar con datos. Formato de celda, filas y columnas. Fórmulas y funciones. Gráficos.

**Atención al cliente:**

4. Proyección de la imagen corporativa: actitud de servicio. Labor de relaciones públicas. Vigilancia y control de accesos de las personas.
5. La correspondencia, almacenamiento de la documentación y elaboración documental básica: tratamiento de la correspondencia. Mecanización del servicio de correos, el archivo, clasificar y ordenar documentos, material y sistemas de archivo. La correspondencia. Técnicas de comunicación escrita en la empresa.
6. Técnicas de comunicación oral y atención al público: El proceso de comunicación y sus elementos. Tipos de comunicación. El interlocutor: sus necesidades, tipos y cómo nos adaptamos. Escucha activa. La técnica de expresión oral y atención al público. El lenguaje no verbal. Medios de comunicación más utilizados en la empresa.
7. Atención telefónica: Normas de comunicación telefónica. El teléfono y su utilización: normativa general del servicio telefónico, acciones previas a marcar, acciones para marcar y establecer el contacto, identificación de letras mediante palabras clave, las centralitas telefónicas y similares, accesorios y complementos al teléfono y intercomunicadores y otros aparatos para la comunicación hablada dentro de la empresa. Informar por teléfono.
8. Aspectos Administrativos de Recepción: Organigrama de la empresa. Departamentos y sus áreas funcionales. Vías de información y comunicación.

## ANEXO IV

## SOLICITUD DE ADMISIÓN A PROCESO EXTRAORDINARIO DE CONSOLIDACIÓN DE EMPLEO

1. DATOS PERSONALES			
1.º APELLIDO	<input type="text"/>	2.º APELLIDO	<input type="text"/>
NOMBRE	<input type="text"/>	NIF	<input type="text"/>
NACIONALIDAD (según convocatoria)	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Edad (según convocatoria)	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
DIRECCION	<input type="text"/>	Número	<input type="text"/> Piso <input type="text"/> Puerta <input type="text"/>
MUNICIPIO	<input type="text"/>	PROVINCIA	<input type="text"/>
Código Postal	<input type="text"/>	Teléfono fijo	<input type="text"/>
Correo electrónico	<input type="text"/>	Teléfono móvil	<input type="text"/>

2. DATOS DE LA CONVOCATORIA	
Resolución convocatoria nº	<input type="text"/> Fecha resolución <input type="text"/>
Código Identificación del puesto	<input type="text"/> <b>C E</b> <input type="text"/>

3. TITULACION / EXPERIENCIA	
¿Posee el título exigido al perfil al que opta?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
¿Posee la experiencia requerida en el perfil al que opta?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

4. ¿En el supuesto de cumplir con las condiciones requeridas, ¿Desearía integrarse en la lista de espera para contratación temporal a la que se refieren las Bases de la Convocatoria?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
--	---

El abajo firmante declara que son ciertos los datos consignados en la presente solicitud, y que reúne los requisitos exigidos en la convocatoria para ser contratado por la Agencia de Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid, o integrarse en lista de espera, comprometiéndose a probar los datos que figuran en el presente escrito.

Madrid, a .....de.....de.....

(FIRMA)

4. JUSTIFICACION DEL INGRESO DE LAS TASAS POR DERECHOS DE EXAMEN PARA LA SELECCION DE PERSONAL AL SERVICIO DE ICM. Tarifa 801.1 del Artículo 74 de la Ley 5/2011 de 23 de Diciembre.	
Cta. "Banco Santander", 0049-4426-44-2110007608 (Emisora X011567)	Importe <input type="text"/> €
Impresión mecanizada y sello de la entidad financiera donde se efectúa el ingreso	

DESTINATARIO	ILMO. SR. CONSEJERO DELEGADO DE ICM
--------------	-------------------------------------

El tratamiento de los datos de carácter personal que se realice para la gestión de los procesos selectivos llevados a cabo por ICM, en calidad de responsable del fichero, se hará de conformidad con lo establecido por la L.O. 15/1999 y demás normativa de aplicación. Sobre dichos datos su titular autoriza su tratamiento y las comunicaciones necesarias para el cumplimiento de la finalidad prevista, pudiendo ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición previstos en los artículos 15, 16 y 6.4 de la L.O.15/1999, respectivamente

**INSTRUCCIONES PARA LA CUMPLIMENTACIÓN DE LA SOLICITUD DE ADMISIÓN AL PROCESO EXTRAORDINARIO DE CONSOLIDACIÓN DE EMPLEO**

1. *Se utilizará letra mayúscula o de imprenta.*  
*Deberán cumplimentarse la totalidad de los datos requeridos (datos personales, datos de la convocatoria, título académico exigido, experiencia, justificación del ingreso de las tasas por derechos de examen, en su caso, y firma de la solicitud). Su ausencia dará lugar a la exclusión provisional del proceso selectivo.*
2. *Datos de la convocatoria:* Deberá incluirse el número de Resolución de la Convocatoria, la fecha de publicación, **y en todo caso, el código de identificación del puesto.**
3. *Titulación/Experiencia:* Se deberá indicar si se posee el título exigido en la convocatoria y la experiencia requerida.
4. *Ingreso en lista de espera para personal temporal:* Se marcará SI o NO, según se desee. En caso de no consignar ninguna respuesta se entenderá que opta por NO ser incluido en lista de espera.
5. *Importe a ingresar.* Se hará constar la cantidad ingresada en concepto de tasas.
6. *Justificación del ingreso de las tasas por derechos de examen:* Se exigirá a las sucursales la impresión mecanizada (donde queda constancia de la fecha, importe, sucursal y cuenta de abono) junto con el sello de la entidad de dicha sucursal.

*Lugares de entrega de las solicitudes y documentación dentro del plazo establecido:* podrán presentarse según lo establecido en las presentes Bases.

## ANEXO V

## CORRESPONDENCIA DE GRADOS DE FORMACION CON TITULACIONES ACADEMICAS

Grado académico	Titulación académica
Grado 1	Graduado escolar y posteriores equivalentes. Formación profesional de primer grado ( técnico auxiliar) Ciclo Formativo de grado medio (técnico) Graduado en Educación Secundaria Obligatoria. Y todas sus equivalencias.
Grado 2	Bachillerato superior Bachillerato Unificado Polivalente (BUP) Bachiller Formación Profesional de segundo grado (técnico especialista) Ciclo Formativo de grado superior (técnico superior). Y todas sus equivalencias.
Grado 3	Titulado Universitario de: Grado, Diplomado Universitario, Arquitecto técnico, Ingeniero Técnico. Y todas sus equivalencias.
Grado 4	Titulado Universitario de: Grado, Licenciado, Ingeniero, Arquitecto. Y todas sus equivalencias.
Grado 5	Título de Doctor.

Todo ello sin perjuicio de otras equivalencias que por parte de las autoridades competentes en materia de educación o trabajo o el Ministerio para las Administraciones Públicas pudiera establecer.

## ANEXO VI

## CUADRO DE RETRIBUCIONES

Grupo profesional	Función profesional	Bandas de niveles retributivos asociados para el total de retribucion consolidada
IV	Ingeniero de Sistemas Consultor de Gestión	De acuerdo la banda salarial establecida en el vigente Convenio Colectivo, para este grupo profesional
III	Técnico de Sistemas Técnico de Comunicación Técnico Administrativo y de Gestión Analista de Aplicaciones Analista Funcional	De acuerdo la banda salarial establecida en el vigente Convenio Colectivo, para este grupo profesional
IIA	Administrativo Oficial Mantenimiento Hardware Soporte Sistemas Soporte Usuario	De acuerdo la banda salarial establecida en el vigente Convenio Colectivo, para este grupo profesional
IIB	Programador-Analista Aplicaciones	De acuerdo la banda salarial establecida en el vigente Convenio Colectivo, para este grupo profesional
I	Recepcionista Auxiliar Servicios Generales	De acuerdo la banda salarial establecida en el vigente Convenio Colectivo, para este grupo profesional

La retribución final podrá situarse en cualquiera de los niveles retributivos relacionados, de acuerdo con el apartado Decimoquinto de las Normas Generales, según puntuación y características del candidato seleccionado.

Madrid, a 12 de julio de 2013.—El Consejero-Delegado de la Agencia de Informática y Comunicaciones de la Comunidad de Madrid, José Martínez Nicolás.

(03/25.016/13)

