

# TITULADO MEDIO ATENCIÓN AL USUARIO

Por la presente se convoca un proceso selectivo, para cubrir **2 puestos de Titulado Medio Atención al Usuario** en los términos anunciados en el BOCM de 10 de junio de 2020.

## **REQUISITOS PARA PARTICIPAR Y CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO:**

Podrán participar en el proceso selectivo, aquellos candidatos que cumplan, los requisitos mínimos que se establecen en las bases generales y en la presente **“Bases Específicas”**.

Quedarán excluidos del proceso selectivo los candidatos que no cumplan algunos de los requisitos mínimos fijados en las bases generales o en las presentes Bases Específicas y, en particular, los que no acrediten la titulación y experiencia requerida a que se hace referencia en el presente apartado.

## **TITULADO MEDIO ATENCIÓN AL USUARIO**

### Número de plazas :

PROCEDIMIENTO	PLAZAS
Reserva Consolidación	2
<b>Total plazas</b>	<b>2</b>

**Jornada** Las plazas se ajustarán a jornada de mañana de lunes a viernes con retén.

**Lugar de trabajo** Ámbito territorial de aplicación del I Convenio colectivo de Canal de Isabel II, S.A.

**Retribución anual** La que corresponde a los puestos encuadrados en el grupo profesional de Personal Titulados Universitarios, Área funcional Técnica, Nivel V, Subgrupo B, según las tablas salariales aprobadas en el vigente Convenio Colectivo.

**Titulación requerida** Estar en posesión del Título de Ingeniero técnico Informático o grado equivalente o la homologación correspondiente.

**Experiencia requerida** Poseer experiencia mínima demostrable de 2 años como titulado medio, realizando tareas de administración de sistemas informáticos, o tareas de administración y gestión del puesto de usuario.

Carné de Conducir Carné de conducir B en vigor.

#### **PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN:**

El proceso se ajustará a lo establecido en las bases generales.

#### **1º.- Presentación de solicitudes**

Los candidatos presentarán su solicitud de participación a través de la página web de Canal de Isabel II, S.A.: [www.canaldeisabelsegunda.es](http://www.canaldeisabelsegunda.es). en el apartado de Empleo.

La inscripción en el proceso selectivo se realizará conforme a lo indicado en las bases generales.

**El plazo de admisión de solicitudes finaliza a las 24 horas del día 21 de julio de 2020**, no admitiéndose ninguna solicitud posterior a dicha fecha. La no presentación de la solicitud en tiempo y hora supondrá la exclusión del aspirante.

#### **2º.- Órgano de selección:**

El Órgano de Selección designado para la evaluación y corrección de las pruebas estará compuesto por los siguientes miembros:

<b>Titulares</b>	<b>Suplentes</b>
<b>Presidente:</b> Rufino García Fernández	Ángel Vicente Sánchez
<b>Vocal:</b> Raquel de Lope Tramón	Sergio Cruceta Gómez
<b>Vocal:</b> Cristina García Alcázar	Teresa López Otal
<b>Vocal:</b> Javier Parada Sanjurjo	Mario Olías García
<b>Vocal:</b> José Luis Sanz Alonso	Raúl Borrego Pérez

#### **3º.- Pruebas**

La puntuación global máxima que podrá obtenerse en el proceso de selección será de **15 puntos** para las plazas de estabilización de empleo temporal y de **10 puntos** para las plazas de Turno libre que no tienen valoración de méritos.

El proceso de evaluación de los aspirantes a la plaza contará de las siguientes fases:

#### **Prueba teórica/práctica**

Se realizará prueba teórica/práctica para evaluar si los candidatos cuentan con los conocimientos, así como la habilidad o destreza en el ejercicio profesional necesarios para el adecuado desempeño del puesto de trabajo, atendiendo a lo señalado en los apartados "Conocimientos necesarios" y "Actividad a desarrollar", de las bases específicas.

Esta prueba tendrá carácter eliminatorio y será obligatoria para todos los aspirantes, consistirá en realizar un cuestionario tipo test, compuesto de **100 preguntas** con **3 alternativas de respuesta** y una sola respuesta correcta. Cada respuesta correcta será puntuada con **1 punto**, las incorrectas penalizarán **0,33333333 puntos**. Las preguntas no contestadas no puntúan ni penalizan. Con carácter general, en el cuestionario test se incluirán 10 preguntas adicionales de reserva, ordenadas de la 101 a la 110 que servirán para sustituir, si procede, preguntas que pudieran ser anuladas.

La duración máxima para la realización de esta prueba **será de 2 horas y 30 minutos**.

La puntuación máxima de estas pruebas una vez ponderados los resultados en base 10 será de **8 puntos** y para superarlas los candidatos deberán obtener una puntuación mínima de **4 puntos**.

Los candidatos que opten a la realización de las pruebas teórico-prácticas, deberán presentarse en el lugar y hora publicados. Deberán asistir con el DNI, NIE y/o pasaporte **en vigor**, no pudiendo estar caducados los documentos que acrediten la identidad. Si se produjera esta situación es necesario presentar un documento que justifique la no vigencia, pudiendo mostrar un resguardo de renovación o denuncia en caso de hurto o robo.

Se prohibirá acceder a la realización de esta prueba con cualquier dispositivo electrónico (móvil, Tableta, calculadoras programables, relojes inteligentes, etc.), considerando causa de exclusión el incumplimiento de esta restricción.

Al finalizar el examen, los candidatos conservarán una copia de la hoja de respuestas que garantizará la asistencia y la comprobación de la realización del ejercicio.

La no asistencia a la prueba será motivo de exclusión del proceso selectivo.

#### 4º. Valoración de méritos

En las plazas de estabilización de empleo temporal, se realizará la valoración de la experiencia conforme a lo indicado en las bases generales, teniendo como referencia para dicha valoración la experiencia indicada en el apartado “Experiencia requerida” de las presentes Bases Específicas.

#### 5º. Evaluación de potencial y competencias

Su valoración máxima será de **2 puntos** y tendrán carácter eliminatorio por lo que será necesario obtener una nota mínima de **1 punto**.

#### CONOCIMIENTOS NECESARIOS:

##### ITIL: fundamentos ITIL (ITIL Foundation) V3

- Objetivos de ITIL, las fases del Ciclo de Vida y de los Procesos y Funciones descritas en cada una de las fases.
- Conocer y entender los conceptos de la Gestión de TI.
- Introducción ITIL v3. Procesos y Funciones
- Procesos del ciclo de vida del servicio
- Estrategia de Servicio
- Diseño de Servicio
- Transición del Servicio
- Operación del Servicio
- Mejora Continua del Servicio
- Funciones

- Service Desk
- Application Management
- Technical Management
- Operations Management

#### **Administración Windows 10**

- Arquitectura Windows 10
- Versiones
- Configuración
- Administración De Actualizaciones
  - Ramas de mantenimiento
  - Asignación de dispositivos a ramas de mantenimiento
  - Windows Insider
  - Optimización distribución de actualizaciones
  - Implementación actualizaciones con Windows Update
  - Implementación actualizaciones con WSUS
  - Implementación actualizaciones con SCCM
- MBR – Gpt Conversión Particiones
  - Requisitos
  - Herramientas
  - Proceso conversión
  - Requisitos UEFI Legacy o Native en escenarios:
    - Pre-Instalación
    - Post-Instalación
- Instalación Windows 10 Desde La Red
- Configuración PXE
- Integración con WDS
- Imágenes, generación y recomendaciones óptimas, opciones:
  - Sysprep previo ó integrado por MDT.
  - Máquina Física ó Virtual
- Seguridad
  - Herramientas seguridad (bitlocker, defender, Applocker...)
  - Resistencia a amenazas
  - Protección de la información (DLP)
  - Protección de la identidad y control de acceso
  - Análisis antimalware (AMSI)
  - Implementar características de Windows 10 para mejorar la seguridad de red
  - Seguridad de los datos y dispositivos
- Directivas
- Administrar APP

**Administración Office 365**

- Usuarios
- Licencias
- Grupos
- Roles
- Recursos
- Configuración
- Seguridad
- Administración de Cumplimiento
  - eDiscovery
  - Auditoria
  - Prevención de Pérdida de Datos
  - Directivas de Retención
- Azure Active Directory
  - Registrar Aplicaciones
- Portal de Azure
  - Crear Aplicaciones
- Exchange
  - Destinatarios/Buzones
  - Permisos
  - Grupos
  - Políticas
  - Administración de Cumplimiento
  - Protección
  - Amenazas Avanzadas
  - Flujo de Correo
- Sharepoint
  - OneDrive
  - Sitios
  - Permisos
  - Configuracion
- Teams
  - Creación de Equipos
  - Configuración
  - Políticas
- Forms
- Planner
- Stream
- OneDrive
- Skype
- Actualización productos Office Proplus
- Administración con Powershell
- Asignación, gestión y control de licencias
- Integración con AD

**Soti Mobicontrol**

- Dispositivos
  - Atributos y datos personalizados
  - Configuración de conexión
  - Prioridad del Servidor de Implementación
  - Configuración de Agente
  - Configuración control Remoto
  - Sincronizar
  - Restablecer código de acceso
  - Deshabilitar bloqueo de contraseña
  - Bloquear dispositivo
  - Restablecimiento parcial
  - Apagar/suspender
  - Borrado remoto del terminal
  - Ver archivo de registro
- Antivirus
- Perfiles
- Paquetes
- Certificados
- Reglas
- Informes
- Gestión de Usuarios
- Quioscos
- Creación de lista blanca/negra de aplicaciones
- Configuración de acciones del terminal

**System Center Configuration**

- Despliegue y Actualización de Sistemas operativos
- Despliegue y actualización de aplicaciones
- Actualizaciones de software mediante catálogo de terceros
- Integración con WSUS
- Inventario de Hardware y Software
- Análisis de escritorio
- Configuración de cumplimiento
- Configuración de perfiles y datos de usuario
- Administración conectada a la nube (Intune, Azure)
- Administración conjunta Of365
- Monitorización y reporting
- Acceso a los recursos de la empresa
- Control remoto equipos
- Gestión Dispositivos móviles
- Endpoint Protection
- Administración de energía

**PaperCut**

- Seguimiento de Impresión y Copiado
- Implementación de Reglas y Notificaciones
- Importar Usuarios y Grupos
- Impresión sin Drivers
- Informes Web
- Liberación de Impresión Segura
- Find Me Printing
- Informes centralizados
- Cobro de Impresiones
- Auditoria de Impresión
- Integración con Sistemas de Tarjetas

**Intune**

- Inscribir Dispositivos
- Administración de dispositivos de forma remota
- Reglas de cumplimiento
  - Usuarios
  - Dispositivos
- Configuración de Dispositivos
- Acceso Condicional
- Roles
- Protección de Dispositivos
- Protección de Datos
- Administrar Aplicaciones
- Directivas

**Prevención de Riesgos Laborales**

Legislación aplicable en materia de seguridad y salud en el trabajo

- Ley 31/1995, de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales
- RD 485/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas en materia de señalización de seguridad y salud en el trabajo.
- RD 486/1997 de 14 de abril, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo
- RD 488/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización

### **Funciones y responsabilidades Recursos Preventivos**

- **Canal de Isabel II:** Misión; Valores; Estrategia (Líneas y Planes). El Canal y el Ciclo integral del agua en la Comunidad de Madrid (Captación, Tratamiento, Distribución, Saneamiento, Calidad de las Aguas).
- **I Convenio colectivo de Canal de Isabel II, S.A**

Título II: Organización del trabajo.  
Título III: Clasificación profesional  
Título VI: Seguridad y Salud Laboral.  
Título IX: Régimen sancionador.

### **ACTIVIDAD A DESARROLLAR:**

- Gestión de solicitudes, cambios e incidencias en sistemas y equipos informáticos.
- Análisis de problemas.
- Supervisar los servicios de laboratorio del puesto de trabajo (Plataformado y creación de maquetas).
- Actualización de equipos cliente (versiones y parches)
- Actualización de servidores (versiones y parches)
- Soporte al puesto de trabajo.
- Administrar y supervisar sistema de correo
- Administrar y supervisar sistemas de impresión
- Administrar y supervisar Azure AD y Controladores de Dominio
- Administrar y supervisar EMS 365.
- Administrar y supervisar sistemas UEM
- Monitorización de sistemas y aplicaciones, y/o software instalado
- Implementación y/o control de medidas de seguridad en los equipos informáticos.
- Control y supervisión de trabajos realizados por terceros.
- Colaboración en proyectos de sistemas informáticos.
- Colaboración en la elaboración de pliegos técnicos.

Y, en general, todas aquellas que se deriven del desempeño del puesto.

**Fecha 6/07/2020**

**Pablo Galán González**  
**Director de Recursos**