

## 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. Organos 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 (archivos 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.