



Arabako kalkulu Gunea, A.B.  
Centro de Cálculo de Álava, S.A.

**BASES ESPECÍFICAS QUE REGULAN LA SELECCIÓN DE  
PERSONAL LABORAL, PARA CUBRIR UN PUESTO DE  
TÉCNICO/A DE SOPORTE MICROINFORMÁTICO, AL SERVICIO  
DE LA SOCIEDAD PÚBLICA FORAL, ARABAKO KALKULU  
GUNEA - CENTRO DE CÁLCULO DE ÁLAVA, S.A.**

**(código de convocatoria: 2025001)**

**BASE PRIMERA.- FUNCIONES BÁSICAS DEL PUESTO:**

Se integrará en el Área de Compras, Atención y Equipamiento de Usuarios/as (AyE), dependiente de la jefatura de proyecto, y a su vez de la persona responsable de área.

El técnico/a desarrollará funciones en Juntas Generales de Álava (JJGG), en el Centro de Cálculo de Álava (CCASA) para la Diputación Foral (DFA) y el resto de entes afines (EEAA).

En JJGG sus funciones serán:

1. Reparación de equipos informáticos.
2. Instalación de componentes.
3. Reparación de impresoras.
4. Configuraciones de equipos (hardware, software...).
5. Gestión de inventario de sistemas informáticos.
6. Gestión de equipos de trabajo.
7. Mantenimiento aplicaciones contabilidad y nómina, así como aplicaciones específicas.
8. Administración/Operación de la aplicación de imagen y sonido SÉNECA.
9. Edición de imagen y sonido.





Arabako kalkulu Gunea, A.B.  
Centro de Cálculo de Álava, S.A.

En CCASA para la Diputación Foral (DFA) y el resto de entes afines (EEAA) sus funciones serán:

1. Resolución de **incidencias y peticiones** (actuaciones) de microinformática en el ámbito del equipamiento informático de puesto.
2. Operación de **SCCM (System Center Configuration Manager)** haciendo tareas de:
  - ✓ Definición de paquetes para productos y aplicaciones.
  - ✓ Distribución de paquetes a grupos de equipos.)
  - ✓ Actualización de paquetes de productos y aplicaciones.
  - ✓ Aplicación de actualizaciones de sistema operativo, parches, etc.
3. Gestión de usuarios/as y cuentas de **Directorio Activo (on premise y Azure AD)**.
4. Gestión de **permisos** a recursos de red.
5. Gestión de **buzones** (personales y genéricos) en **Microsoft Exchange 2016/2019 o entorno Microsoft 365**.
6. Activación de **antivirus (Trendmicro)** en dispositivos móviles (tabletas y teléfonos).
7. Verificación de **tomas de red** con herramientas de medida y testeado tipo Fluke y parcheo de las tomas en los armarios de comunicaciones.
8. Actualización de **Inventario**.
9. **Asistencia técnica** en eventos especiales.
10. Atención presencial a **dispositivos móviles** (tabletas y teléfonos).
11. **Documentación** de procedimientos de trabajo.
12. **Actuaciones fuera del alcance** de los servicios subcontratados para las que el responsable de área considere que el/la técnico/a esté capacitado/a.

#### **BASE SEGUNDA.- PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES:**

Las personas aspirantes deberán enviar por correo electrónico a [2025001@qualisconsultores.es](mailto:2025001@qualisconsultores.es) la documentación que se solicita en el punto 3.1) de las bases generales (si el correo enviado ocupa más de 30 MB, se enviarán varios correos sin exceder el máximo permitido en cada uno de ellos).

El plazo de **presentación de solicitudes** será hasta el **28 de febrero de 2025**



Arabako kalkulu Gunea, A.B.  
Centro de Cálculo de Álava, S.A.

### **BASE TERCERA.- TITULACIÓN REQUERIDA:**

- Ciclos formativos de grado superior (antiguas FP superiores) en Informática.
- Titulación superior (universitarias) en Informática.
- Euskera: PL 2 (B2).

### **BASE CUARTA.- DISEÑO DEL PROCESO SELECTIVO Y VALORACIÓN DE LAS PRUEBAS:**

#### **FASE 1: EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS:**

De carácter **obligatorio y eliminatorio (APTO/A - NO APTO/A)**.

- Conocimientos en administración y configuración de:
  - Microinformática y mantenimiento hardware de un equipo.
  - Sistema Operativo (especialmente Windows 10 Pro y Windows 11 Pro).
  - Suite Ofimática (especialmente Microsoft Office 2019 y Office 365).
  - Directorio Activo (on premise y Azure AD).
  - SCCM (System Center Configuration Manager) a nivel de operador.
  - VPN
  - Conceptos básicos de redes y seguridad informática.
- Perfil Lingüístico Preceptivo:
  - PLP 2: Euskera

Acreditación mediante declaración jurada de todos los conocimientos específicos arriba indicados.

Todos los méritos alegados, deberán poseerse en el día de finalización del plazo de presentación de solicitudes y mantenerlos hasta el momento de la formalización del contrato de trabajo.



Arabako kalkulu Gunea, A.B.  
Centro de Cálculo de Álava, S.A.

## **FASE 2: VALORACIÓN DE MÉRITOS (máx. 30 puntos):**

### **A) Titulaciones y certificaciones relacionadas con las funciones a desarrollar (máx. 10 puntos):**

#### **Titulaciones (máx. 6 puntos)**

- Técnico/a Superior en Administración de Sistemas Informáticos en Red o Técnico/a Superior en Sistemas de Telecomunicaciones e Informáticos o Técnico/a Superior en Administración de Sistemas Informáticos: **6 puntos.**
- Otros ciclos formativos grados superiores de FP en Informática: **3 puntos.**
- Titulaciones universitarias en Informática: **1 punto.**

La suma de puntos por el concepto titulación, en caso de presentarse varios títulos, en ningún caso excederá el máximo de 6 puntos.

#### **Certificaciones (máx. 4 puntos)**

Se valorará estar certificado ([https://learn.microsoft.com/es-es/credentials/browse/?credential\\_types=certification](https://learn.microsoft.com/es-es/credentials/browse/?credential_types=certification)) en:

- Microsoft Office Specialist: Expert (Microsoft 365 Apps): **3 puntos.**
- Microsoft Office Specialist: Associate (Microsoft 365 Apps): **2 puntos.**
- Microsoft Office Specialist: Associate (Office 2019): **2 puntos.**
- Microsoft 365 Certified: Endpoint Administrator Associate: **2 puntos.**
- Microsoft 365 Certified: Modern Desktop Administrator Associate: **2 puntos.**
- MD-100 Instalación del cliente Windows: **1 punto.**
- Microsoft Certified Technology Specialist (MCTS): **1 punto.**
- Microsoft Certified Solutions Expert (MCSE): **1 punto.**
- Microsoft Certified IT Professional (MCITP): Enterprise Desktop Administrator: **0,5 puntos.**
- Microsoft Certified Solutions Associate (MCSA): **0,5 puntos.**

La suma de puntos por el concepto certificaciones, en caso de presentarse varias certificaciones, en ningún caso excederá el máximo de 4 puntos.



Arabako kalkulu Gunea, A.B.  
Centro de Cálculo de Álava, S.A.

## B) Idiomas (4 puntos):

### B.1) Idioma: Euskera (máx. 2 puntos):

- Será necesario acreditarlo con titulación oficial.
- No se realizarán exámenes de acreditación de perfil lingüístico.
- Se valorará de la siguiente forma:
  - C1: **1,5 puntos.**
  - C2: **2 puntos.**
- En caso de poseerse dos o más titulaciones oficiales, únicamente se valorará la de nivel más alto.

### B.2) Idioma: Inglés (máx. 2 puntos):

- Será necesario acreditarlo con titulación oficial.
- No se realizarán exámenes de acreditación de perfil lingüístico.
- Se valorará de la siguiente forma:
  - B1: **0,5 puntos.**
  - B2: **1 punto.**
  - C1: **1,5 puntos.**
  - C2: **2 puntos.**
- En caso de poseerse dos o más titulaciones oficiales, únicamente se valorará la de nivel más alto.

## C) Experiencia (máx. 16 puntos):

Para considerar como adecuada la experiencia en un puesto de trabajo anterior será imprescindible que en ese puesto se haya llevado a cabo la siguiente función principal con una dedicación de al menos media jornada en dicho puesto:

- **F1** Resolver incidencias y peticiones (solicitudes de cambio) de microinformática en el ámbito del equipamiento informático de puesto (sobremesas, portátiles, tablets, móviles, impresoras (de puesto, de red y multifunciones, etc.) tanto presencial como a través de herramienta de control remoto. Estas actuaciones serán tanto relativas al hardware (reparación de equipos, sustitución de componentes, etc.) como al software (configuración de equipos y aplicaciones (de desarrollo propio o de terceros).



Arabako kalkulu Gunea, A.B.  
Centro de Cálculo de Álava, S.A.

Aparte se valorarán las siguientes funciones complementarias:

- **F2** Administración y operación de Directorio Activo (on premise y/o Azure AD): gestión de de usuarios y cuentas, de permisos NTFS a unidades de red, buzones (Microsoft Exchange 2016/2019 o entorno Microsoft 365), etc.
- **F3** Trabajar como operador de System Center Configuration Manager (SCCM) definiendo, distribuyendo y actualizando paquetes.
- **F4** Uso de aplicación de Ticketing (Ej: REMEDY, EasyVista, Zendesk, Salesforce, etc.), Inventario y Base de datos de conocimiento (BDC).
- **F5** Asistencia técnica en videoconferencias, eventos (charlas, ruedas de prensa, formaciones, plenos, etc.).
- **F6** Creación de maquetas y pilotos de puesto.
- **F7** Verificación de tomas de red con herramientas de medida y testeo (tipo Fluke) y parcheo de las tomas en los armarios de comunicaciones.

Acreditación mediante CV, memoria curricular e informe de vida laboral actualizado.

Experiencia superior a 2 años en puestos de trabajo habiendo realizado las funciones especificadas en el apartado anterior (Fase 2: apartado C) en los últimos 4 años.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Cumple muy adecuadamente: <b>16 puntos.</b></li><li>- Cumple bastante adecuadamente: <b>12 puntos.</b></li><li>- Cumple adecuadamente: <b>8 puntos.</b></li><li>- No cumple adecuadamente y tiene algunas áreas de mejora: <b>4 puntos.</b></li><li>- No cumple adecuadamente y tiene bastantes áreas de mejora: <b>0 puntos.</b></li></ul>
--	---

Experiencia superior a 1 año en puestos de trabajo habiendo realizado las funciones especificadas en el apartado anterior (Fase 2: apartado C) en los últimos 4 años contratado/a directamente por alguna entidad del sector público.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Cumple muy adecuadamente: <b>16 puntos.</b></li><li>- Cumple bastante adecuadamente: <b>12 puntos.</b></li><li>- Cumple adecuadamente: <b>8 puntos.</b></li><li>- No cumple adecuadamente y tiene algunas áreas de mejora: <b>4 puntos.</b></li><li>- No cumple adecuadamente y tiene bastantes áreas de mejora: <b>0 puntos.</b></li></ul>
---	---



Arabako kalkulu Gunea, A.B.  
Centro de Cálculo de Álava, S.A.

Para la valoración:

Se entenderá que:	Cuando se vean reflejadas de manera fehaciente las funciones descritas en el apartado anterior (Fase 2: apartado C)
Cumple muy adecuadamente	Cumple F1 y el 100% de funciones complementarias (de F2 a F7)
Cumple bastante adecuadamente	Cumple F1 y entre $\geq 66\%$ y $< 100\%$ de funciones complementarias (de F2 a F7)
Cumple adecuadamente	Cumple F1 y entre $\geq 33\%$ y $< 66\%$ de funciones complementarias (de F2 a F7)
No cumple adecuadamente y tiene algunas áreas de mejora	No cumple F1 y entre $\geq 66\%$ y $< 100\%$ de funciones complementarias (de F2 a F7)
No cumple adecuadamente y tiene bastantes áreas de mejora	No cumple F1 y cumple $< 66\%$ de funciones complementarias (de F2 a F7)

Todos los méritos alegados, deberán poseerse en el día de finalización del plazo de presentación de solicitudes y mantenerlos hasta el momento de la formalización del contrato de trabajo.

En los baremos de méritos se valorarán, a los efectos de experiencia profesional, el tiempo durante el que las personas candidatas hayan permanecido en la situación de excedencia por cuidado de familiares o por violencia de género, el tiempo atribuible a reducciones de jornada o permisos que tengan por finalidad prevista proteger la maternidad y paternidad, o facilitar la conciliación corresponsable de la vida personal, familiar y laboral, así como el tiempo en el que las empleadas públicas hayan hecho uso de permisos por razón de violencia de género.



Arabako kalkulu Gunea, A.B.  
Centro de Cálculo de Álava, S.A.

### **FASE 3: PRUEBAS DE CONOCIMIENTOS TÉCNICOS Y PSICOMÉTRICA DE ADECUACIÓN AL PERFIL DEL PUESTO**

- - De carácter **obligatorio y eliminatorio (APTO/A - NO APTO/A)**.
  - Las pruebas se realizarán a las cuatro mejores puntuaciones en el cómputo global de la Fase 2, y en las consideradas aptas en la Fase 1.
  - Las pruebas psicométricas:
    - Consistirá en la realización de una o varias pruebas encaminadas a valorar la adecuación de los/as aspirantes al perfil del puesto y a las funciones a desempeñar.
    - Qualis Consultores de Talento, S.L. emitirá un informe completo sobre cada uno/a de los/as candidatos/as propuestos/as para la Fase 4.
  - La prueba de conocimientos técnicos:
    - Consistirá en contestar, por escrito, en el plazo establecido, a un cuestionario de preguntas (con respuestas alternativas).
    - En la corrección de este ejercicio se restarán al número de aciertos, la tercera parte del número de errores ( $V = A - E/3^1$ ). Las preguntas no contestadas no tendrán penalización. La valoración final se truncará<sup>2</sup> a la centésima.
  - La valoración será APTO/A para aquellas personas que hayan obtenido una puntuación igual o superior a 5 puntos en la prueba de conocimientos técnicos y hayan resultado aptas en las pruebas psicométricas.
  - La valoración será NO APTO/A para aquellas personas que hayan obtenido una puntuación inferior a 5 puntos en la prueba de conocimientos técnicos y/o hayan resultado no aptas en las pruebas psicométricas.
  - Las personas candidatas aptas pasarán a la fase de la entrevista personal a realizar en CCASA, por parte del Tribunal de Selección constituido para este proceso de selección.
  - En el caso de que alguna persona resultara NO APTA o renunciara en esta FASE 3, CCASA podrá optar por realizar las pruebas a la o las siguientes personas con mejor puntuación de forma que pasen a la siguiente Fase 4, las cuatro mejores puntuaciones que hayan sido consideradas aptas.

<sup>1</sup> V=Valoración del ejercicio, A=Respuestas correctas, E=Respuestas erróneas

<sup>2</sup> Se entiende por truncar eliminar los decimales, sin hacer redondeo, a partir de un determinado decimal. En el caso del CCASA es el segundo decimal. Por Ej. 4,171 y 4,179 se trunca a 4,17.



Arabako kalkulu Gunea, A.B.  
Centro de Cálculo de Álava, S.A.

#### **FASE 4: ENTREVISTA COMPETENCIAL Y TECNICA (Máx. 20 puntos)**

- De carácter **obligatorio**.
- La entrevista personal se realizará a las cuatro mejores puntuaciones en el cómputo global de la fase 2, y las consideradas aptas en la fase 3.
- La mencionada entrevista, se llevará a cabo en la sede social de CCASA, por parte de los miembros del Tribunal de Selección y se centrará en valorar las competencias genéricas y transversales, como técnicas del puesto.
- La entrevista estará dividida en dos partes:

- **Competencial**: En dicha entrevista se valorarán las siguientes competencias: (máx. 10 puntos)
  - Conocimiento del puesto (máx. 2 puntos)
  - Trabajo en equipo (máx. 2 puntos)
  - Flexibilidad y adaptación (máx. 2 puntos)
  - Orientación a la persona usuaria (máx. 2 puntos)
  - Tolerancia a la presión de trabajo (máx. 2 puntos)

La puntuación de esta fase se definirá con la suma de las puntuaciones obtenidas en cada una de las competencias analizadas en base a la siguiente escala:

- Nivel competencial bajo: 0 puntos
  - Nivel competencial medio: 1 punto
  - Nivel competencial alto: 2 puntos
- **Técnica**: En dicha entrevista se valorarán los conocimientos en: (máx. 10 puntos)
    - Microinformática y mantenimiento hardware de un equipo (máx. 2 puntos)
    - Sistema Operativo (especialmente Windows 10 Pro y Windows 11 Pro (máx. 1,5 puntos)
    - Suite Ofimática (especialmente Microsoft Office 2019 y Office 365) (máx. 1,5 puntos)
    - Directorio Activo (on premise y Azure AD) (máx. 1,5 puntos)
    - SCCM (System Center Configuration Manager) a nivel de operador (máx. 1,5 puntos)
    - VPN (máx. 1 punto)
    - Conceptos básicos de redes y seguridad informática (máx. 1 punto)



Arabako kalkulu Gunea, A.B.  
Centro de Cálculo de Álava, S.A.

- De la entrevista personal se levantará y firmará un acta en la que se recojan las puntuaciones otorgadas por todos y cada uno de los miembros del Tribunal de Selección.
- Se establecen los siguientes umbrales mínimos:
  - Parte competencial: 5 puntos.
  - Parte técnica: 5 puntos.
- En el caso de que alguna de las cuatro personas candidatas, no alcance los umbrales mínimos exigidos en el punto anterior, quedará excluida del proceso de selección, continuando las restantes personas.
- En el caso de que el número de personas aptas una vez finalizada esta fase sea inferior a cuatro personas, el Tribunal de Selección tendrá la potestad de acudir, en función de las circunstancias, a la siguiente o siguientes personas candidatas aptas.

#### **RESUMEN DE PUNTUACIONES POR FASES:**

<b>FASE 1</b>	<b>FASE 2</b>	<b>FASE 3</b>	<b>FASE 4</b>	<b>TOTAL</b>
N/A	30	N/A	20	50