



**TRIBUNAL CALIFICADOR DEL PROCESO SELECTIVO CONVOCADO POR
RESOLUCIÓN DE 4 DE MARZO DE 2019 DE LA DIRECTORA GENERAL DE
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAL PARA PROVEER 20 PLAZAS
DE LA CATEGORÍA DE TÉCNICO/A MEDIO DE LA INFORMACIÓN Y DE LA
COMUNICACIÓN (TIC) DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID.**

ANUNCIO

El día 13 de marzo de 2021, se celebró el segundo ejercicio del proceso selectivo para el acceso a la categoría de Técnico/a Medio de la Información y de la Comunicación (TIC) en la Facultad de Derecho de la Universidad Complutense de Madrid sita en Plaza Menéndez Pelayo, nº 4.

De conformidad con lo dispuesto en las Bases Específicas de la convocatoria, el ejercicio consistió en el desarrollo por escrito de dos temas que se corresponden con los contenidos de los epígrafes del Grupo II del programa, durante un período máximo de dos horas, que se determinó por sorteo público en el mismo acto del examen.

Tras realizarse el sorteo público, los dos temas a desarrollar fueron:

TEMA 17.- Gestión de la atención a clientes y usuarios: centros de contacto, CRM, Arquitectura multicanal. Sistemas de respuesta interactiva (IVR). Voice XML.

TEMA 13.- Organización y funcionamiento de un Centro de Sistemas de Información. Modelos de Gobierno de las Tecnologías de la Información y su descripción en los diferentes estándares existentes: ITIL v3, ISO 20000, ISO 19770-1.

Todo lo cual se hace público a los efectos oportunos y para general conocimiento.

LA SECRETARIA DEL TRIBUNAL CALIFICADOR, Cristina Méndez López.

