

CONVOCATORIA DE PROCESO SELECTIVO PARA LA CONTRATACIÓN COMO PERSONAL LABORAL FIJO O INDEFINIDO DE UNA O UN AYUDANTE DEL DEPARTAMENTO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS DE LA FUNDACIÓN DEL TEATRO REAL F.S.P., CORRESPONDIENTE A LA OFERTA DE EMPLEO PÚBLICO DE LA FUNDACIÓN DEL TEATRO REAL F.S.P. (36/2025)

Con fecha 29 de noviembre 2024, la Fundación del Teatro Real F.S.P. aprobó las Bases generales que rigen los procesos selectivos relativos para la Fundación del Teatro Real F.S.P.

En su virtud, se ha acordado la convocatoria de procedimiento selectivo referido al puesto de trabajo relacionado en la misma y de acuerdo con las siguientes bases específicas.

La presente convocatoria, además, se emite de conformidad con el principio de igualdad de trato entre mujeres y hombres por lo que se refiere al acceso al empleo, de acuerdo con el artículo 14 de la Constitución Española, la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres y mediante un sistema que garantice en todo caso el efectivo cumplimiento de los principios de igualdad, mérito, capacidad y publicidad.

Al amparo de lo dispuesto en el artículo 33.1. de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, los procedimientos podrían ser declarados de urgencia, por lo que teniendo en cuenta que los procedimientos selectivos deben finalizar en el mes de diciembre 2025 por necesidades de la programación, resulta conveniente acelerar en lo posible los procedimientos en aquellos trámites en los que sea necesario, a efectos de poder llegar a la fecha referida, por lo que resulta necesario reducir a cuatro (4) días naturales el plazo para la presentación de alegaciones.

BASES ESPECÍFICAS

Primera: Objeto de la convocatoria.

1.- Se convoca la plaza que a continuación se relaciona, incluida en la Oferta de Empleo Público de la Fundación del Teatro Real F.S.P., para su cobertura mediante el régimen jurídico y forma de provisión siguientes:

| Código | Puesto de trabajo convocado | Núm. plazas convocadas | Departamento | N.º P. | Régimen jurídico | Anexo Espec. |
|---------|-----------------------------|------------------------|-----------------------------------|------------|--|------------------------|
| 36/2025 | Ayudante o Ayudanta | 1 | Departamento Sistemas Informático | 02090414.9 | Incluido en el ámbito del III Convenio Colectivo Teatro Real | Anexos I, II, III y IV |

2.- El referido proceso selectivo se regulará conforme a lo establecido en las Bases Generales de la Fundación del Teatro Real F.S.P., aprobadas con fecha 29 de noviembre 2024 y a los Anexos específicos correspondientes a la plaza descrita en esta convocatoria.

3.- Las condiciones retributivas del contrato que se formalice serán las resultantes de la aplicación de los correspondientes conceptos retributivos.

Segunda: Procedimiento de selección. Pruebas teórico-prácticas

El orden de actuación de los aspirantes en las pruebas teórico-prácticas que, por su naturaleza, no pudieran celebrarse conjuntamente, se efectuará siguiendo el orden estipulado por se efectuará siguiendo el orden estipulado por la Resolución de 24 de julio de 2025, de la Secretaría de Estado de Función Pública, por la que se publica el resultado del sorteo a que se refiere el Reglamento General de Ingreso del Personal al Servicio de la Administración del Estado.

En concreto, en el momento de publicación de la presente convocatoria, el orden de actuación de los aspirantes se iniciará por aquellos cuyo primer apellido comience por la **letra «U»**, atendiendo, a estos efectos, a la ordenación alfabética resultante. En el supuesto de que no exista ningún aspirante cuyo primer apellido comience por la letra «U», el orden de actuación se iniciará por aquellos cuyo primer apellido comience por la **letra «V»**, y así sucesivamente

Madrid, a 27 de noviembre 2025

EL DIRECTOR GENERAL DE LA FUNDACIÓN DEL TEATRO REAL F.S.P.

D. Ignacio García-Belenguer Laita

ANEXO I
BASES ESPECÍFICAS
Proceso selectivo 36/2025: Ayudante o Ayudanta
Departamento Sistemas Informáticos

1.- DATOS GENERALES DE LA CONVOCATORIA:

1.1.- Número de plazas convocadas: 1

1.2.- Departamento: Sistemas Informáticos

1.3.- Forma de provisión: turno libre – Dos fases: concurso de méritos y prueba teórico-práctica.

1.4.- Régimen jurídico de la relación laboral: incluido en el ámbito de aplicación del III Convenio Colectivo de la Fundación del Teatro Real

1.5.- Funciones del puesto de trabajo

- Administración y resolución de Incidencias, reclamaciones, peticiones y consultas asignadas al grupo mediante los medios y canales definidos (Teléfono, correo, web, etc.)
- Resolución de incidencias asignadas e informar constantemente de su estado.
- Proporcionar el soporte informático y resolución de incidencias en sistemas, programas y aplicaciones a los usuarios.
- Gestión de Incidencias:
 - Experiencia en el uso de un sistema de gestión de tickets (ITIL) para registrar, priorizar y dar seguimiento a las peticiones de los usuarios.
 - Formación y Documentación: Disposición para crear manuales y guías de usuario claras.
- Facilitar datos para la elaboración de informes
- Instalación, configuración y mantenimiento de servidores tecnología Intel.
- Habilidades Técnicas y Conocimiento Específico (Salesforce) Conocimiento y experiencia en los módulos y áreas específicas mencionadas: Sales Cloud, Service Cloud y Voice/Contact Center.
- Conocimientos altos en Plataformas: Eclipse, IntelliJ, Android Studio, MySQL Workbench, Salesforce, Wordpress.
- Trabajos en Salesforce: Conocimiento y experiencia en los módulos y áreas específicas mencionadas: Sales Cloud, Service Cloud y Voice/Contact Center.
- Utilización, gestión, configuración de equipamiento: PC's, pantallas, impresoras, tabletas digitalizadoras de firmas, lectores QR, telefonía IP, móvil, redes IP etc.

1.6.- Requisitos para participar en el proceso de selección:

- a. Reunir los requisitos generales señalados en la Base Tercera, apartado 1, de la convocatoria
- b. Tener algunas de las siguientes titulaciones mínimas y experiencia profesional exigidas para acceder al puesto de trabajo convocado:
 - Titulación: Ciclo formativo de Grado Medio ó Superior en Informática /Telecomunicaciones/Sistemas/Marketing Digital.

— Experiencia demostrable en:

- Conocimientos altos en Plataformas: Eclipse, IntelliJ, Android Studio, MySQL Workbench, Salesforce, Wordpress.
- Especialmente en Salesforce:
 - * Experiencia Demostrable en Salesforce: Mínimo de 4 años de experiencia práctica en la administración y mantenimiento de la plataforma Salesforce (especificar si se requiere experiencia en versiones específicas: Classic/Lightning).
 - * Conocimiento y experiencia en los módulos y áreas específicas mencionadas: Sales Cloud, Service Cloud y Voice/Contact Center. * Administración y Configuración:
 - * Sólido conocimiento en la configuración de usuarios, perfiles, roles, conjuntos de permisos y modelos de seguridad.
 - * Experiencia en la creación y gestión de objetos, campos, reglas de validación, flujos (Flows) y procesos de aprobación.
 - * Mantenimiento y Despliegue:
 - * Habilidad para gestionar cambios (Change Sets, DevOps tools) entre entornos (Sandbox a Producción).
 - * Experiencia en la importación y exportación de datos (Data Loader, herramientas similares).
 - * Conocimientos en Voice/Contact Center:
 - * Experiencia o familiaridad con la integración de soluciones de telefonía (CTI) en Salesforce (p. ej., Service Cloud Voice, Amazon Connect, u otros proveedores de CTI).
 - * Comprensión de los flujos de trabajo de un centro de contacto y cómo se mapean en Salesforce.

— Formación y Certificaciones (Deseables):

- Certificaciones de Salesforce:
- Recomendada: Salesforce Certified Administrator (ADM-201).
- Deseable: Salesforce Certified Sales Cloud Consultant, Salesforce Certified Service Cloud Consultant, Salesforce Certified Platform App Builder.

— Uso de ecosistema de Google Workspace, Apple (iOS, iPad OS, mac OS), Office y Adobe (Photoshop, Premiere). Experiencia en soporte a equipos en dominio. SO Windows 11 en todas sus versiones y amplia experiencia.

- Conocimientos de móviles (Samsung) y de MDM GSUITE
- Experiencia en Help Desk en trabajos de Frontoffice y Backoffice
- Herramientas ofimáticas.
- Capacidad de atención telefónica en todos sus ámbitos
- Capacidad de dar soporte HW de oficina: Cableado, sobremesas, pantallas, impresoras, etc.

— Habilidades Transversales (Soft Skills) Estas habilidades aseguran que el candidato pueda interactuar eficazmente con el equipo y los usuarios:

- Comunicación Efectiva: Habilidad para explicar problemas técnicos de manera sencilla a usuarios no técnicos.
- Orientación al Usuario: Enfoque en la satisfacción del usuario y en la búsqueda proactiva de soluciones para mejorar su eficiencia.
- Proactividad y Resolución de Problemas: Capacidad para trabajar de forma autónoma y para identificar la causa raíz de los problemas, no solo los síntomas.
- Trabajo en Equipo: Colaboración efectiva con desarrolladores, administradores de sistemas y equipos de negocio.

2.- PROCESO DE SELECCIÓN Y VALORACIÓN

2.1.- Para poder participar en el proceso convocado se establece un único plazo de presentación de instancias que será de **quince (15) días naturales** a contar desde la fecha de publicación de la presente convocatoria en el Portal de Empleo Público de la página web del Teatro Real www.teatroreal.es. Dicho plazo podrá ser objeto de prórroga si, antes de su finalización, se constata que no existe un número razonable o adecuado de aspirantes que permita prever la cobertura de las plazas objeto de convocatoria.

2.2.- Primera fase: concurso de méritos (hasta 40 puntos):

Esta fase, que es obligatoria y eliminatoria, consistirá en la valoración de los méritos acreditados en experiencia y formación y tendrá una puntuación máxima de 40 puntos. Los candidatos deberán alcanzar la puntuación mínima de 10 puntos para superarla.

A.- Experiencia (hasta 20 puntos):

A.1.- Por servicios prestados realizando las funciones, tareas y cometidos propios del puesto de trabajo en la Fundación del Teatro Real: 0,50 puntos por cada mes de servicio completo, hasta un máximo de 20 puntos.

A.2.- Por servicios prestados realizando las funciones, tareas y cometidos propios del puesto de trabajo en cualquier entidad (pública y privada): 0,25 puntos por cada mes de servicio completo, hasta un máximo de 20 puntos.

B.- Formación (hasta 20 puntos):

B.1.- Por estar en posesión de una titulación oficial superior a la exigida como requisito para la plaza, hasta un máximo de **15 puntos**:

- Si se trata de una titulación de educación superior de enseñanza no universitaria, relacionada en todo caso con las funciones propias del puesto de trabajo convocado: **2,5 puntos por titulación, hasta un máximo de 5 puntos.**
- Si se trata de una titulación de educación superior de enseñanza universitaria, relacionada en todo caso con las funciones propias del puesto de trabajo convocado: **3 puntos por titulación, hasta un máximo de 6 puntos.**
- Si se trata de una titulación de educación superior de enseñanza universitaria de postgrado (por ejemplo, master, doctorados, etc.), relacionada en todo caso con las funciones propias del puesto de trabajo convocado: **4 puntos por titulación, hasta un máximo de 4 puntos.**

B.2.- Por cursos de formación, recibidos y acreditados hasta la fecha de publicación de esta convocatoria, cuyo contenido esté **directamente relacionado** con las funciones propias del puesto de trabajo convocado y que hayan sido impartidos u homologados por organismos públicos o privados, organizaciones sindicales u otros agentes promotores de formación en el Sector Público.

Se valorarán los cursos con hasta un máximo de **5 puntos** de la siguiente forma:

| Horas | Puntos |
|-----------------------------|----------------------------|
| Cursos de 20 horas lectivas | 0,50 puntos por cada curso |
| De 21 a 100 horas lectivas | 0,75 puntos por cada curso |
| De 101 a 200 horas lectivas | 1,00 puntos por cada curso |
| De 201 a 300 horas lectivas | 1,50 puntos por cada curso |
| De 301 a 400 horas lectivas | 2,00 puntos por cada curso |
| De 401 a 500 horas lectivas | 2,50 puntos por cada curso |

No se valorarán los cursos que no acrediten las fechas de realización y las horas de duración. Asimismo, no se valorarán los cursos inferiores a 20 horas lectivas, los pertenecientes a una carrera universitaria, los de doctorado, los derivados de procesos selectivos, ni los diplomas relativos a jornadas, seminarios, simposios y similares que no alcancen la duración mínima antes referida. Asimismo, los cursos con una duración superior a 500 horas no podrán superar la puntuación máxima por curso indicada en la tabla anterior. No se valorarán los cursos de idiomas salvo que así esté especificado en la convocatoria.

2.2.- Segunda fase: prueba teórico-práctica (hasta 60 puntos):

Todos los candidatos y candidatas que hayan alcanzado la puntuación mínima de 10 puntos en la Primera fase, serán convocados a una prueba teórico-práctica, de carácter obligatorio y eliminatorio, y que tendrá una puntuación máxima de 60 puntos.

La duración de la prueba y, en su caso, de las partes que integran la misma, será determinada por el Tribunal y comunicada a las personas aspirantes en el anuncio de la fecha y hora de su celebración. Dicha prueba versará sobre el temario y desempeño práctico de las funciones, tareas y cometidos correspondientes al puesto de trabajo objeto de la convocatoria.

En esta fase se valorará la adecuación teórica y práctica de cada persona candidata en función de sus conocimientos y habilidades para el ejercicio de las funciones propias del puesto de trabajo, la aptitud y actitud hacia el puesto de trabajo, así como la posesión, en grado adecuado y suficiente, por parte de persona candidata, de las competencias y cualidades necesarias y precisas para el buen desempeño de los cometidos y responsabilidades que le sean encomendadas con su incorporación al puesto correspondiente.

2.3.- Resultado final:

Finalizada la fase anterior, se publicará el listado de valoraciones conforme a lo previsto en esta convocatoria, y siempre que se hubiera alcanzado la puntuación mínima de 30 puntos en la prueba de la segunda fase, habiendo superado la puntuación mínima en cada parte de dicha prueba.

En caso de empate, éste se resolverá en favor de la persona aspirante que haya obtenido mayor puntuación en la prueba de la segunda fase. Si persistiera el empate, éste se resolverá en favor de quien haya obtenido mayor puntuación en el Apartado A) de la primera fase (méritos por experiencia) entre las candidaturas empatadas. Si siguiera persistiendo, se resolverá en favor de aquel aspirante de entre las candidaturas empatadas, perteneciente al género menos representado en el Departamento objeto de la convocatoria. Si aun así siguiera persistiendo el empate, éste se resolverá por sorteo mediante insaculación.

La lista de personas candidatas propuestas por el Tribunal será publicada en el Portal de Empleo Público de la página web del Teatro Real. Tras esta publicación provisional se abrirá un plazo de cinco (5) días naturales para la presentación de alegaciones y reclamaciones. Transcurrido el referido plazo sin que se presentaran alegaciones o reclamaciones, los resultados publicados se entenderán definitivos, publicándose la «*Resolución Definitiva de la Convocatoria*». En caso de presentación de alegaciones o reclamaciones, el Tribunal resolverá sobre las mismas con carácter previo a la resolución definitiva de la convocatoria. En todo caso, el Tribunal podrá declarar la convocatoria desierta si ninguna persona candidata obtuviera la puntuación mínima exigida para superar el proceso selectivo.

3.-TRIBUNAL

1.- El Tribunal de Selección y Valoración estará compuesto por:

- Presidente. D. Fernando Martínez Cortés, *Director Departamento Sistemas Informáticos de la Fundación del Teatro Real F.S.P.* o persona que legalmente le sustituya.
- Vocal. D. José Antonio Calderón Santos *Adjunto Departamento Sistemas Informáticos de la Fundación del Teatro Real F.S.P.* o persona que legalmente le sustituya.
- Vocal. D. Hugo de Santos Miguelañez, *Administrativo del Departamento de Recursos Humanos de la Fundación del Teatro Real, F.S.P.* o persona que legalmente le sustituya.

Observadores designados por el Comité de Empresa (con voz y con voto):

- Dña. Elena García Urien, *Vocal del Comité de empresa* o persona que legalmente la sustituya
- Dña. Nidia Ruíz Escudero, *Vocal del Comité de empresa* o persona que legalmente la sustituya

Secretario (con voz y sin voto):

- Dña. Carmen Imaz, *Responsable de Adquisición de Talento del Departamento de Recursos Humanos de la Fundación del Teatro Real FSP*, o persona que legalmente la sustituya.

4.-TEMARIO

- Tema 1: La Fundación del Teatro Real, F.S.P.
- Tema 2: Plataformas: Eclipse, IntelliJ, Android Studio, MySQL Workbench, Salesforce, Wordpress.
- Tema 3: Salesforce
- Tema 4: Ecosistema de Google Workspace, Apple (iOS, iPad OS, mac OS), Office y Adobe (Photoshop, Premiere). SO Windows 11 en todas sus versiones
- Tema 5: MDM GSUITE. Herramienta MDM de Google Workspace.
- Tema 6: Entorno Salesforce:
 - * Administración y mantenimiento de la plataforma Salesforce (versiones específicas: Classic/Lightning).
 - * Conocimiento en: Sales Cloud, Service Cloud y Voice/Contact Center.
 - * Administración y Configuración:
 - Configuración de usuarios, perfiles, roles, conjuntos de permisos y modelos de seguridad.
 - Creación y gestión de objetos, campos, reglas de validación, flujos (Flows) y procesos de aprobación.
 - * Salesforce Service. Mantenimiento y Despliegue:
 - Gestionar cambios (Change Sets, DevOps tools) entre entornos (Sandbox a Producción).
 - Importación y exportación de datos (Data Loader, herramientas similares).
 - * Voice/Contact Center:
 - Integración de soluciones de telefonía (CTI) en Salesforce (p. ej., Service Cloud Voice, Amazon Connect, u otros proveedores de CTI).
 - Comprensión de los flujos de trabajo de un centro de contacto y cómo se mapean en Salesforce.

5.- PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES Y DOCUMENTACIÓN:

Toda la documentación a presentar con la solicitud deberá efectuarse en formato PDF y de acuerdo con el número máximo de ficheros señalados en este apartado de la convocatoria, de tal modo que no se garantiza que el Tribunal pueda efectuar la valoración de los méritos alegados si éstos son presentados en un formato distinto.

Las personas interesadas en participar deberán enviar un e-mail a la dirección de correo convocatoriaempleo@teatroreal.es, indicando (en Ref. o Asunto) ***“Proceso Selectivo 36/2025: Ayudanta o Ayudante del Departamento de Sistemas Informáticos de la Fundación del Teatro Real F.S.P.”*** adjuntando como ficheros la siguiente documentación:

- **Anexo II – Solicitud de participación**, adecuadamente cumplimentada.
- **Anexo III – Declaración Responsable** en relación a los datos aportados.
- **Anexo IV – Documentación acreditativa de los requisitos** para participar en el proceso de selección:
 - . Fotocopia de DNI, NIE, o Pasaporte en vigor.
 - . Fotocopia de Título de Grado Medio o Superior en Informática, Telecomunicaciones, Sistemas o Marketing Digital.
 - . Las personas aspirantes con titulaciones obtenidas en el extranjero deberán acreditar que están en posesión de la correspondiente **credencial de homologación** o en su caso del correspondiente **certificado de equivalencia**, salvo que se trate de reconocimiento de su cualificación profesional, en el ámbito de las profesiones reguladas, al amparo de las disposiciones de derecho comunitario.

ANEXO II
Proceso selectivo 36/2025: Ayudante o Ayudanta
Departamento Sistemas Informáticos

DATOS PERSONALES:

- **Primer Apellido:**
- **Segundo Apellido:**
- **Nombre:**
- **DNI:**
- **Teléfonos de contacto:**
- **Correo electrónico:**

INFORMACIÓN CURRICULAR BÁSICA

| A.1- Titulación de Ciclo formativo de Grado Medio o Superior en Informática, Telecomunicaciones, Sistemas o Marketing Digital | Marcar una opción | |
|---|-------------------|----|
| | Si | No |

| B.- Titulaciones y formación acreditadas en materias similares o análogas a las relacionadas con las funciones del puesto de trabajo (Señalar cursos relacionados con la convocatoria) | | | | |
|---|------------------------------|-------------------|---------------------|------------------------------|
| N.º | Denominación de la formación | Entidad formadora | Año de la formación | N.º de horas de la formación |
| 1 | | | | |
| 2 | | | | |
| 3 | | | | |
| 4 | | | | |
| 5 | | | | |
| 6 | | | | |
| 7 | | | | |
| 8 | | | | |
| 9 | | | | |
| 10 | | | | |
| 11 | | | | |
| 12 | | | | |
| 13 | | | | |
| 14 | | | | |
| 15 | | | | |

| C.- Puestos de trabajo desempeñados | | | | | |
|-------------------------------------|-------------------------|---------------------|--|------------------|-----------------------|
| N.º | Denominación del puesto | Entidad contratante | Breve descripción del contenido del puesto | Fecha inicio/fin | Número de meses total |
| 1 | | | | | |
| 2 | | | | | |
| 3 | | | | | |
| 4 | | | | | |
| 5 | | | | | |
| 6 | | | | | |
| 7 | | | | | |
| 8 | | | | | |
| 9 | | | | | |
| 10 | | | | | |
| 11 | | | | | |
| 12 | | | | | |
| 13 | | | | | |
| 14 | | | | | |
| 15 | | | | | |

| N.º | D.- Otros méritos que se estimen oportunos. |
|-----|---|
| 1 | |
| 2 | |
| 3 | |
| 4 | |

Madrid, a ____ de _____ de ____.

Firmado:

ANEXO III
DECLARACIÓN RESPONSABLE
Proceso selectivo 36/2025: Ayudante o Ayudanta
Departamento Sistemas Informáticos

Don/Doña _____, con
domicilio en: _____,
correo electrónico a efectos de notificaciones: _____, y Documento Nacional de Identidad (DNI) NIE
o pasaporte Nº _____

DECLARA RESPONSABLEMENTE

I.- Bajo juramento o promesa, a los efectos de participar en la Convocatoria del proceso selectivo 36/2025 Ayudanta o Ayudante y, en su caso, ser propuesto para ser contratado como **Ayudante o Ayudanta del Departamento de Sistemas Informáticos de la Fundación del Teatro Real F.S.P.** que todos los datos indicados en el Anexo II de la presente convocatoria son ciertos y verdaderos y que la persona aspirante no se halla inhabilitada para el ejercicio de dicho puesto.

II.- Conocer que, de revelarse falsos o inexactos dichos datos, atribuyéndole esta circunstancia una situación ventajosa respecto del resto de personas candidatas en el presente proceso selectivo, la consecuencia será la exclusión del mismo o de la bolsa definitivamente configurada, así como el despido por falsedad documental en el caso de llegar a ser efectivamente contratado por la Fundación del Teatro Real, todo ello sin tener en cuenta de las responsabilidades administrativas y penales que pudieran existir.

III.- Manifiestar que **no ha sido separado mediante expediente disciplinario** del servicio de cualquiera de las entidades integrantes del sector público, Administraciones Públicas u organismos públicos, ni hallarse en inhabilitación absoluta o especial para empleos o cargos públicos por resolución judicial.

IV.- Conocer y aceptar la presente Convocatoria y las Bases Reguladoras del proceso selectivo en todos sus términos.

En _____, a _____ de _____ de 2025.

FDO:

ANEXO IV
DOCUMENTACION ACREDITATIVA ADICIONAL
Proceso selectivo 36/2025: Ayudante o Ayudanta
Departamento Sistemas Informáticos

Adjunto al presente documento se incluirá en formato pdf la siguiente documentación acreditativa de los requisitos para participar en el proceso de selección:

- Fotocopia de DNI, NIE o Pasaporte en vigor.
- Fotocopia de Título de Ciclo formativo de Grado medio o Superior en Informática, Telecomunicaciones, Sistemas o Marketing Digital.
- Las personas aspirantes con titulaciones obtenidas en el extranjero deberán acreditar que están en posesión de la correspondiente **credencial de homologación** o en su caso del correspondiente **certificado de equivalencia**, salvo que se trate de reconocimiento de su cualificación profesional, en el ámbito de las profesiones reguladas, al amparo de las disposiciones de derecho comunitario.