

Oposición de 22 plazas, en conjunto, de los puestos de trabajo de Oficial Técnico en Sistemas Informáticos y de Oficial Técnico de Sistemas de Información al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos

Segundo ejercicio

NO ABRA ESTE CUADERNO HASTA QUE SE LO INDIQUE EL TRIBUNAL
--

Pamplona, a 22 de Febrero de 2008

La empresa TecnoSYS, para la que Vd. trabaja como técnico de soporte, se dedica entre otras cosas a prestar servicios de asistencia técnica informática a otras empresas y particulares.

CASO 1:

En el departamento de atención al usuario se han recibido varias incidencias: Explique brevemente en el espacio reservado para ello de la hoja de respuestas qué comprobaciones llevaría a cabo para poder detectar las causas que provocan estos problemas y cómo los solucionaría.

1.1. En primer lugar las siguientes incidencias deben ser resueltas telefónicamente.

Conteste sólo a 2 de las 5 cuestiones que siguen (de la 1.1.1 a la 1.1.5)

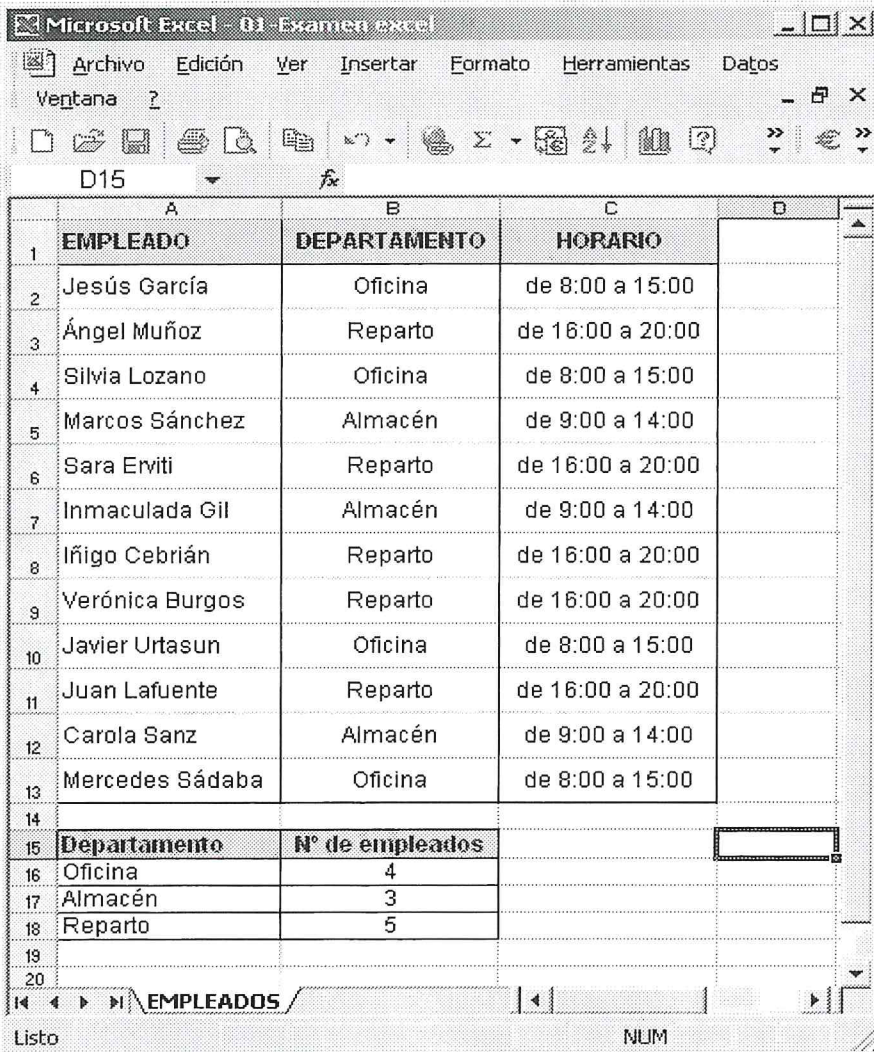
- 1.1.1. Un usuario inicia sesión en su PC y el Internet Explorer le muestra un error que dice que no se puede mostrar la página. Esto no sucede si navega por la intranet de la empresa.
 - 1.1.2. Desde una empresa cliente un usuario dice que sospecha que tiene algún virus en el ordenador porque un amigo suyo le ha avisado de que ha recibido un correo electrónico suyo en inglés con una oferta para comprar Viagra. La empresa dispone de una solución antivirus corporativa.
 - 1.1.3. Un usuario dice que al arrancar Windows XP deja de verse el monitor.
 - 1.1.4. Un usuario de una de las empresas cliente dice que no puede acceder a un recurso compartido de la red. Todos los demás usuarios acceden sin problemas.
 - 1.1.5. Un usuario dice que no puede imprimir por su impresora de chorro de tinta conectada en local por el puerto USB.
- 1.2. Por otra parte, como técnico de soporte, debe desplazarse hasta las instalaciones del cliente para realizar diferentes actividades. Describa brevemente la solución técnica que desarrollaría en cada caso.
- 1.2.1. Instalar una unidad lectora/grabadora de DVD interna en un PC que ya tiene un lector de DVD, sabiendo que el equipo sólo dispone de interfaz IDE.
 - 1.2.2. En el departamento comercial de una de las empresas cliente desean instalar una impresora departamental, de tal forma que no sea

necesario mantener encendido un determinado PC para poder imprimir por ella. La impresora dispone de puerto paralelo y USB pero no cuenta con ningún dispositivo integrado Ethernet.

- 1.2.3. Un usuario dice que al arrancar el equipo le pide la password de la BIOS y que no sabe cual es.

CASO 2:

En una de las empresas cliente disponen de una hoja de cálculo Excel para controlar la situación de cada uno de los empleados. En la empresa trabajan 12 empleados que alternan sus puestos de trabajo, semanalmente, entre los distintos departamentos de la empresa. Así, podremos encontrar a cualquiera de estos trabajadores en el Almacén, en la Oficina o haciendo labores de Reparto, dependiendo del horario que se le ha asignado a cada uno de ellos para la semana actual. El horario de trabajo en la Oficina es siempre de 8:00 a 15:00. En el Almacén se trabaja de 9:00 a 14:00 y las labores de Reparto se realizan de 16:00 a 20:00. En la siguiente hoja de cálculo se refleja a modo de ejemplo la situación de los empleados en un día laborable cualquiera de la semana actual:



	A	B	C	D
1	EMPLEADO	DEPARTAMENTO	HORARIO	
2	Jesús García	Oficina	de 8:00 a 15:00	
3	Ángel Muñoz	Reparto	de 16:00 a 20:00	
4	Silvia Lozano	Oficina	de 8:00 a 15:00	
5	Marcos Sánchez	Almacén	de 9:00 a 14:00	
6	Sara Erviti	Reparto	de 16:00 a 20:00	
7	Inmaculada Gil	Almacén	de 9:00 a 14:00	
8	Iñigo Cebrián	Reparto	de 16:00 a 20:00	
9	Verónica Burgos	Reparto	de 16:00 a 20:00	
10	Javier Urtasun	Oficina	de 8:00 a 15:00	
11	Juan Lafuente	Reparto	de 16:00 a 20:00	
12	Carola Sanz	Almacén	de 9:00 a 14:00	
13	Mercedes Sádaba	Oficina	de 8:00 a 15:00	
14				
15	Departamento	Nº de empleados		
16	Oficina	4		
17	Almacén	3		
18	Reparto	5		
19				
20				

En cada una de las celdas del rango B2:B13 introducimos manualmente para cada trabajador la ubicación semanal. Los valores posibles pueden ser: Oficina, Almacén, Reparto.

- 2.1. ¿Qué funciones y qué sintaxis emplearía para que en las celdas de la columna C correspondientes a cada empleado, se rellenara automáticamente el horario tal como se muestra en el ejemplo?
- 2.2. ¿Qué funciones y qué sintaxis emplearía para mostrar en las celdas B16, B17 y B18 el número de trabajadores presentes en cada uno de los Departamentos?
- 2.3. Los nombres de los empleados que tienen reparto deben aparecer con el texto de color blanco sobre un fondo azul. Describa brevemente cómo lo haría.

CASO 3:

Usted, como miembro del Departamento de Programación y Desarrollo de su empresa ha sido designado para colaborar en la creación de una base de datos en entorno Access destinada al registro de la Gestión de Incidencias recibidas en el Departamento de Atención al Usuario.

Las incidencias pueden provenir de cualquier departamento de la empresa y se reciben por vía telefónica. El personal encargado de recibirlas deberá clasificarlas según la prioridad (Alta, Baja, Media o Urgente), para después adjudicarla al técnico adecuado según sea el tipo de incidencia (Errores, Averías, Prevención, Operación, etc). También deberá registrarse a qué categoría corresponde la incidencia (Comunicaciones, Hardware, Software base, Software de aplicación, Backups, Correo electrónico, etc)

Se pide:

- 3.1. Diseñar, utilizando las plantillas que se proporcionan, las tablas que considere necesarias y con qué campos y tipos de datos. Utilice la columna Descripción para describir el contenido del campo.
- 3.2. Diseñar, utilizando las plantillas que se proporcionan, la consulta que permita obtener un listado de la actividad mensual registrada ordenando las incidencias según prioridad y técnico que las atendió.
- 3.3. Diseñar, utilizando las plantillas que se proporcionan, una consulta que genere un resumen por departamento y tipo de incidencia según el modelo siguiente, donde el contenido de cada celda corresponde al número de incidencias ocurridas:

	Errores	Averías	<i>Etc</i>	<i>Etc</i>
Contabilidad	32	8	52	12
Logística	25	2	2	96
Almacén	<i>Etc</i>	<i>etc</i>		
Fábrica				
<i>Etc</i>				
<i>etc</i>				