



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 GESTOR/A DE SERVICIOS, AL SERVICIO DE LA SOCIEDAD PÚBLICA FORAL, ARABAKO KALKULU GUNEA - CENTRO DE CÁLCULO DE ÁLAVA, S.A.**

**(código de convocatoria: 2023005)**

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

Se integrará en el Área de Compras, Atención y Equipamiento de usuarios/as, dependiente de la jefatura de proyecto, y a su vez de la persona responsable de Área.

A lo largo de su vida profesional en CCASA ejercerá las siguientes funciones:

- Interpretar la demanda de un servicio en base a los datos registrados sobre el mismo, estudiar su curva anticipando necesidades y proponiendo las campañas estacionales. Además, transmitir a su jefatura de proyecto o su responsable de área los incrementos de demanda que pueden derivar en una ampliación o modificación del contrato.
- Recepcionar, desglosar y convertir las entradas del área en acciones que distribuye mediante asignaciones 360 ° hacia el/la responsable de área, la jefatura de proyectos, el/la especialista, los/las técnicos/as o los/las coordinadores/as de las empresas adjudicatarias.
- Detectar (reactiva y proactivamente) necesidades de los/as usuarios/as, asistir a reuniones con ellos/as y proponer alternativas tecnológicas (desarrolladas por CCASA o mediante productos de mercado).
- Convertir peticiones complejas en actuaciones para los diferentes soportes intervinientes en los procesos de resolución de incidencias y peticiones y coordinar y planificar la ejecución de dichas actuaciones.
- Establecer criterios y procedimientos de atención a los/as usuarios/as.
- Documentar aspectos de procedimiento o metodológicos y aspectos referentes a las nuevas soluciones proporcionadas a los/as usuarios/as.
- Resolver en la herramienta de gestión de incidencias actuaciones asignados a los soportes Gestor/a del servicio y/o Gestor/a de incidencias de los procesos de resolución de incidencias y peticiones.





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

- Asistir a el/la técnico/a de compras en la resolución de dudas técnicas o relativas al inventario de puestos y/o características del servicio en Diputación y los entes afines.

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

Las personas aspirantes deberán enviar por correo electrónico a [2023005@qualisconsultores.es](mailto:2023005@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 **16 de octubre de 2023**.

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

- Ingeniería Superior en Informática o Licenciatura en Informática o Grado equivalente.
- Otras Ingenierías Superiores o Grados equivalentes.

#### **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)**.

- Information Technology Infrastructure Library (ITIL).

Acreditación mediante certificado de 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.

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

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



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

- Ingeniería Superior en Informática o Licenciatura en Informática o Grado equivalente: 8,5 puntos.
- Otras Ingenierías Superiores o Grados equivalentes: 6 puntos.
- Máster relacionado con las funciones del puesto: 1,5 puntos.

Los dos primeros apartados son excluyentes, sólo se computarán los puntos correspondientes a “Ingeniería Superior en Informática o Licenciatura en Informática o Grado equivalente: 8,5 puntos” o a “Otras Ingenierías Superiores o Grados equivalentes: 6 puntos”. En ningún caso cabe la suma de las puntuaciones de ambos apartados.

#### **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:
  - 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.

##### **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):**



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

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

• Experiencia superior a 2 años en puestos de trabajo habiendo realizado las funciones descritas en la Base Primera en los últimos 4 años.	- Cumple muy adecuadamente: <b>16 puntos.</b> - Cumple bastante adecuadamente: <b>12 puntos.</b> - Cumple adecuadamente: <b>8 puntos.</b> - No cumple adecuadamente y tiene algunas áreas de mejora: <b>4 puntos.</b> - No cumple adecuadamente y tiene bastantes áreas de mejora: <b>0 puntos.</b>
• Experiencia superior a 1 año en puestos de trabajo habiendo realizado las funciones descritas en la Base Primera en los últimos 4 años contratado/a directamente por alguna entidad del sector público.	- Cumple muy adecuadamente: <b>16 puntos.</b> - Cumple bastante adecuadamente: <b>12 puntos.</b> - Cumple adecuadamente: <b>8 puntos.</b> - No cumple adecuadamente y tiene algunas áreas de mejora: <b>4 puntos.</b> - No cumple adecuadamente y tiene bastantes áreas de mejora: <b>0 puntos.</b>

• Para la valoración:

Se entenderá que:	Cuando se vean reflejadas de manera fehaciente el siguiente porcentaje de las funciones descritas en la Base Primera.
Cumple muy adecuadamente	100%
Cumple bastante adecuadamente	> 66% y < 100%
Cumple adecuadamente	> 33% y <= 66%
No cumple adecuadamente y tiene algunas áreas de mejora	> 0% y <= 33%
No cumple adecuadamente y tiene bastantes áreas de mejora	0%

• 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



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

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.

### **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.

<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.

- En el caso de que alguna persona no resultara APTA o renunciara, se realizarán las pruebas a las siguientes personas con mejor puntuación de forma que pasen a la siguiente Fase 4, las cuatro mejores puntuaciones que hayan sido consideradas aptas.

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

- De carácter **obligatorio**.
- La entrevista personal se realizará a las 4 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 tanto 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)
  - Capacidad para comunicar de forma efectiva y asesorar tanto con argot técnico como con términos no técnicos.
  - Autonomía, iniciativa, capacidad de decisión y análisis .
  - Capacidad de resistencia a la frustración y trabajo bajo presión.
  - Trabajo en equipo y orientación a resultados.
  - Asertividad y flexibilidad.

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:

- Ausencia de competencia: 0 puntos.
  - En fase de desarrollo de la competencia: 1 punto.
  - Nivel competencial excelente: 2 puntos.
- **Técnica**: En dicha entrevista se valorarán los conocimientos en: (máx. 10 puntos)
    - Gestión de servicios: Máx. 2,5 puntos
    - Sólidos conocimientos fundamentales de infraestructura y arquitectura de TI: Máx. 2 puntos



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

- Microsoft Office 365 y herramientas colaborativas: Máx. 1,5 puntos
  - Gestión de proyectos y procesos de Calidad: Máx. 1,5 puntos
  - Despliegue de aplicaciones (SSCM): Máx. 1,5 puntos
  - Contratación pública: Máx. 1 punto
- De la entrevista competencial y técnica 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 4 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 3 personas, el Tribunal de Selección acudirá a la siguiente o siguientes personas candidatas hasta completar el número mínimo de 3 candidaturas aptas.

**RESUMEN DE PUNTUACIONES POR FASES:**

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