

## **BASES DEL PROCESO DE SELECCIÓN DE TECNICO/A DE SAU– REFERENCIA: JN -052022-83426**

Buscamos profesional para trabajar en Vitoria-Gasteiz para ocupar el puesto de Técnico/a de Servicio a Personas Usuarias

La retribución bruta anual asociada al puesto asciende a 34.671 € brutos anuales.

### **Requisitos de las solicitudes**

Deberán presentarse las candidaturas antes del día 26 de junio de 2022, en [www.springspain.com](http://www.springspain.com) (<http://www.springspain.com>)

Todas las candidaturas deberán aportar la siguiente documentación:

- Curriculum vitae
- Certificado de vida laboral
- Anexo de Declaración Jurada de Experiencia (Anexar documento con el contenido exacto solicitado y firma de la Tabla “Declaración Jurada de Experiencia” que se encuentra al final de este documento)
- Copia de la titulación requerida en el apartado de Formación Básica
- Copia de certificaciones o diplomas de cursos de cada uno de los conocimientos requeridos y/o valorables
- Copia de titulación de idiomas (inglés y euskera)

Una vez expirado el plazo de presentación de candidaturas se procederá al trámite de subsanación de defectos concediendo un plazo de un día laborable para ello.

### **Requisitos de competencia técnica y experiencia**

Los criterios de competencia técnica y experiencia objeto de valoración para este proceso de selección son los siguientes:

<b>Competencia/ criterio</b>	<b>Requisito</b>	<b>Características y acreditación</b>
Competencia técnica	Formación Básica: Diplomatura o Ingeniería Técnica en una de las titulaciones de las ramas de conocimiento de estudios universitarios de “Ingeniería y Arquitectura” o “Ciencias” (5 puntos), Licenciatura, Ingeniería Superior o Grado en una de las titulaciones de las ramas de conocimiento de estudios universitarios de “Ingeniería y Arquitectura” o “Ciencias” (10 puntos).	Requisito obligatorio.  Acreditación mediante aportación de título.
Experiencia	Experiencia mínima de 3 años en uso de herramientas de gestión de servicios de Service Desk (ServiceNow, BMC Remedy o equivalentes).  Experiencia mínima de 2 años en gestión/coordinación de servicios de Service Desk de tipo técnico.  Experiencia mínima de 1 año en diseño/configuración de grupos de atención, servicios, herramientas de centralita y otras relacionadas con servicios de Service Desk (asignación de grupos, locuciones, ...)	Requisito obligatorio.  Acreditación mediante curriculum, declaración jurada de experiencia y certificado de vida laboral  (10 puntos)

Idiomas obligatorio	Euskera	<p>Requisito obligatorio.</p> <p>Acreditación mediante aportación de título</p> <p>Perfil B2 o superior de acuerdo con el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas y el Decreto 297/2010 (BOPV nº 219 de 15 de noviembre de 2010) (5 puntos)</p> <p>Será eliminatorio y por tanto las candidaturas que no alcancen la puntuación de 5 puntos no pasarán a la siguiente fase.</p>
Idiomas	Euskera	<p>Requisito valorable</p> <p>Acreditación mediante aportación de título</p> <p>La valoración se realizará en base a la siguiente escala:</p> <p>C1 o superior = 5 puntos</p>
	Ingles	<p>Requisito valorable.</p> <p>Acreditación mediante aportación de título o mediante test de idioma inglés a realizar por la empresa de selección en base a la siguiente tabla de equivalencia</p> <p>De 2 a 2,7 puntos: B1 De 2,8 a 3,5 puntos: B2 De 3,6 a 3,9 puntos: C1 4 o más puntos: C2</p> <p>La valoración se realizará en base a la siguiente escala:</p> <p>C1 o superior = 5 puntos B2 = 3 puntos B1 = 2 puntos</p>

<p>Experiencia y/o conocimiento valorable</p>	<p>Se valorará conocimientos y/o experiencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencia en servicios de Service Desk a nivel de: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Coordinador de servicios</li> <li>○ Agente u operador de servicio.</li> </ul> </li> <li>• Participación en servicios de Service Desk en grandes centros de servicios.</li> <li>• Experiencia en el uso de sistemas de gestión de ticketing tales como ServiceNow, BMC Remedy u otras equivalentes. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Configuración de servicios</li> <li>○ Operación de servicios</li> </ul> </li> <li>• Gestión de centralitas (Configuración de grupos de servicio de centralita, locuciones, horarios, disponibilidad, informes, ...)</li> <li>• Conocimientos de gestión de redes de telecomunicaciones, servicios VPN, etc...</li> <li>• Conocimiento de herramientas básicas de puesto: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Sistemas operativos: Windows, Mac OS, Android, IOS</li> <li>○ Navegadores IE, Firefox, Chrome, Safari...</li> <li>○ Herramientas ofimáticas: Microsoft Office, OpenOffice</li> <li>○ Herramientas colaborativas, especialmente las basadas en la suite de Office 365</li> <li>○ Herramientas de firma electrónica, principalmente las proporcionadas por Izenpe.</li> </ul> </li> <li>• Conocimientos de herramientas de Business Intelligence y/o Reporting a nivel de persona usuaria.</li> </ul>	<p>Requisito valorable</p> <p>Acreditación de la experiencia mediante curriculum y certificado de vida laboral.</p> <p>Acreditación de conocimientos mediante certificaciones oficiales o diplomas de cursos de duración igual o superior a 25 horas.</p> <p>La valoración se realizará por personal de la empresa contratante, concretamente la Dirección Area y Responsable de Grupo del puesto al que vaya a quedar adscrito el puesto (estas personas podrán designar a otras como sustitutas, en caso necesario) y se asignará una puntuación en base a la siguiente escala:</p> <p>Cumple muy adecuadamente: 15 puntos  Cumple bastante adecuadamente: 10 puntos  Cumple adecuadamente: 7,5 puntos  No cumple adecuadamente y tiene algunas áreas de mejora: 5 puntos  No cumple adecuadamente y tiene bastantes áreas de mejora: 3,5 puntos  No cumple adecuadamente y tiene muchas áreas de mejora: 1 punto</p>
---	---	---

- Experiencia en coordinación de servicios de atención a personas usuarias en su relación con la Administración Pública.
- Experiencia en gestión de servicios orientados a personal VIP.
- Soporte a clientes, tanto a nivel funcional como técnico.
- Conocimiento en distintas técnicas de Service Desk:
  - Técnicas de atención a personas usuarias
  - Gestión de Contact center,
  - Técnicas de atención a personas clientes –usuarias / ciudadanas- (uso del teléfono, habilidades de comunicación, etc.)
  - Técnicas en liderazgo de equipos de trabajo,
  - Técnicas de gestión de grupos de soportes
  - Técnicas de organización y optimización de procedimientos
- Conocimiento en metodologías:
  - ITIL
  - Lean

Se valorarán las siguientes certificaciones oficiales:

- Certificaciones ITIL o equivalentes
- Certificaciones en Sistemas Operativos, principalmente en tecnología Microsoft
- Certificaciones en productos de puesto, principalmente en tecnología Microsoft

	<p>- Certificaciones oficiales en sistemas operativos de terminales móviles: Android e IOS</p> <p>Asimismo, se valorarán positivamente los cursos de formación acreditados en las tecnologías y técnicas mencionadas con anterioridad como criterios valorables.</p>	
--	--	--

### Fases del proceso de selección, puntuaciones máximas por fase y medios de evaluación

Las fases del proceso de selección, las puntuaciones máximas de cada fase y los medios de evaluación aplicables serán los siguientes:

Criterio	Fase	Medio de evaluación
Competencia técnica y experiencia	Fase 1	<p>Puntuación máxima 20 puntos. Para alcanzar la puntuación máxima deberán cumplirse todos los criterios establecidos como obligatorios de formación básica y experiencia.</p> <p>La valoración de los criterios de competencia técnica, conocimientos y experiencia serán eliminatorios y por tanto las candidaturas que no alcancen la puntuación de 15 puntos (en el caso de aportación de diplomatura o ingeniería técnica), no pasarán a la siguiente fase, siendo posible alcanzar la puntuación máxima de 20 puntos si se aporta Licenciatura o Grado en las titulaciones indicadas.</p> <p>Acreditación de la formación básica mediante aportación de título.</p> <p>Acreditación de experiencia mediante curriculum, declaración jurada de experiencia y certificado de vida laboral.</p> <p>Acreditación de conocimientos mediante certificaciones oficiales o diplomas de cursos.</p>
Idiomas (euskera)	Fase 1	<p>Puntuación máxima 5 puntos</p> <p>Acreditación mediante aportación de título B2 o superior</p> <p>Será eliminatorio y por tanto las candidaturas que no alcancen la puntuación de 5 puntos no pasarán a la siguiente fase.</p>
Idiomas (euskera)	Fase 2	<p>Puntuación máxima 5 puntos</p> <p>A las candidaturas que hayan superado la fase 1 se les valorará el conocimiento de idioma euskera, de acuerdo a la siguiente escala</p>

		Euskera: Máximo 5 puntos (C1 o superior= 5 puntos)
Idioma (inglés)	Fase 2	Puntuación máxima 5 puntos  A las candidaturas que hayan superado la fase 1 se les valorará el conocimiento de idioma inglés, de acuerdo a la siguiente escala  Inglés: Máximo 5 puntos (C1 o superior= 5 puntos, B2= 3 puntos, B1= 2 puntos)
Resto de criterios de competencia profesional recogidos en la ficha de perfil profesional y nivel correspondiente	Fase 3	Puntuación máxima 45 puntos  A las candidaturas que hayan superado la fase 1 se les realizará una entrevista técnica (contraste de la documentación aportada y ampliación de la experiencia) y competencial para valorar la adecuación de la candidatura a los niveles exigidos.  Máximo 45 puntos, en las 10 siguientes competencias: aprendizaje, análisis y síntesis, innovación, planificación y organización, habilidades comunicativas, trabajo en equipo-liderazgo, responsabilidad, iniciativa y decisión, motivación, flexibilidad. Cada competencia tiene por tanto una puntuación máxima de 4,5 puntos.  La puntuación de esta fase se establecerá mediante la media de la puntuación obtenida en todas las competencias analizadas en el cuestionario, en base a la siguiente escala de puntuación establecida para cada una de ellas:  Nivel 1, ausencia de competencia: 1 punto Nivel 2, área de mejora: 2 puntos Nivel 3, en desarrollo: 3 puntos Nivel 4, avanzado: 4 puntos Nivel 5, excelente: 5 puntos  Será necesario obtener una puntuación media igual o superior al 80% de la puntuación máxima de esta fase, esto es obtener al menos 36 puntos de 45, para pasar a la fase 5.
Prueba psicotécnica	Fase 4	Puntuación máxima 5 puntos  Cuestionario de competencias laborales  En el caso de que más de 14 candidaturas superaran la fase 1, se adelantaría la realización de la prueba psicotécnica y se utilizaría a los efectos de determinar las 14 candidaturas con mayor puntuación, mediante la suma de la puntuación obtenida en la fase 1, más la resultante de la prueba psicotécnica.

		<p>La puntuación de esta fase se establecerá conforme a la media de puntuaciones obtenidas en las diferentes competencias laborales de la prueba, en base a la siguiente escala</p> <p>Decatipo 1: 1 punto  Decatipos 2 y 3: 2 puntos  Decatipos 4,5 y 6: 3 puntos  Decatipo 7 y 8: 4 puntos  Decatipos 9 y 10: 5 puntos</p>
Valoración técnica de los aspectos determinados como valorables	Fase 5	<p>Puntuación máxima 15 puntos.</p> <p>Las candidaturas que hayan superado las fases anteriores serán objeto de una valoración técnica de los aspectos determinados como valorables, a realizar por la Dirección de Área y el/la responsable del grupo a los que vaya a quedar adscrito el puesto (estas personas podrán designar a otras como sustitutas, en caso necesario), tomando como referencia el curriculum presentado.</p> <p>La puntuación de esta fase se establecerá en la base a la siguiente escala:</p> <p>Cumple muy adecuadamente: 15 puntos  Cumple bastante adecuadamente: 10 puntos  Cumple adecuadamente: 7,5 puntos  No cumple adecuadamente y tiene algunas áreas de mejora: 5 puntos  No cumple adecuadamente y tiene bastantes áreas de mejora: 3,5 puntos  No cumple adecuadamente y tiene muchas áreas de mejora: 1 punto</p>

Las puntuaciones obtenidas en las pruebas realizadas en las fases 3 y 4 del presente proceso de selección, tendrán una validez de 6 meses, en el caso de que en dicho plazo se publique por parte de la empresa cliente nuevo o nuevos procesos de selección en los que los requerimientos de competencia técnica, experiencia técnica, idiomas y experiencia y/o conocimiento valorable sean los mismos que los establecidos para el presente proceso, siempre y cuando la persona se inscriba debidamente en el nuevo o en los nuevos procesos, siendo por tanto utilizadas en los siguientes procesos en los que se den las circunstancias indicadas, sin realizar nuevas pruebas de las fases 3 y 4.

Las candidaturas que acrediten reconocimiento de un grado de minusvalía igual o superior al 33% en aplicación de los baremos establecidos por el Real Decreto 1971/1999, de 23 de diciembre, obtendrán 5 puntos adicionales que se sumarán a la puntuación total obtenida como resultado de las 5 fases descritas anteriormente, conformando de esta manera la puntuación final en el proceso de selección.

De las fechas de realización de entrevistas y pruebas psicotécnicas se informará oportunamente a las candidaturas que hayan superado la fase 1.

Concluidas todas las fases, la empresa de selección de personal formulará una propuesta de contratación a la candidatura con la mayor puntuación total, una vez sumadas las puntuaciones obtenidas en cada una de las fases. En el supuesto de que no se pudiera materializar la contratación de la persona propuesta en primer lugar, bien por renuncia de ésta o por otra causa justificada, se podrá contratar a la siguiente persona candidata siguiendo el orden de puntuación final.

En caso de empate en puntuaciones, se dará prioridad al sexo menos representado en el perfil profesional y nivel retributivo del puesto cuando este sexo infrarepresentado sea el femenino, entendiendo que esta infrarepresentación se da cuando la presencia de mujeres en esa tipología de puesto sea inferior al 40%.

Se garantiza que el principio de objetividad e igualdad de mujeres y hombres será tenido en cuenta a lo largo de todo el proceso de selección.

Se ofrece modalidad de contrato de relevo de duración indefinida e incorporación a sólido proyecto de empresa inmersa en un plan de rejuvenecimiento de plantilla, con proyectos tecnológicos de primera línea en el entorno de la administración pública, con procesos consolidados de gestión de personas y desarrollo profesional, así como un amplio conjunto de medidas de conciliación de la vida familiar y laboral, además de una competitiva retribución ajustada al convenio colectivo de la misma.

Los datos aportados serán tratados con la debida confidencialidad con los criterios establecidos en el marco de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

**Declaración Jurada de Experiencia del Proceso de Selección de Técnico/a de SAU – REFERENCIA: JN -052022-83426**

Nombre y apellidos..... DNI nº....., ante el proceso de selección de Técnico/a SAU referencia nº JN -052022-83426

Mediante este documento manifiesto que mi candidatura cumple la totalidad de los requisitos fijados en las bases del proceso de selección referido, en el apartado de experiencia acumulada en los trabajos cuya realización detallo a continuación:

<b>Tipo de experiencia</b>	<b>Fecha inicio dd/mm/aa</b>	<b>Fecha fin dd/mm/aa</b>	<b>Denominación social de la empresa en la que he estado de alta en el período</b>	<b>Puesto que he ostentado en el período</b>	<b>Indicar entidades destinatarias de los proyectos y/o servicios y descripción de los mismos (5 como máximo)</b>
Experiencia mínima de 3 años en uso de herramientas de gestión de servicios de Service Desk (ServiceNow, BMC Remedy o equivalentes).					
Experiencia mínima de 2 años en gestión/coordinación de servicios de Service Desk de tipo técnico.					
Experiencia mínima de 1 año en diseño/configuración de grupos de atención, servicios, herramientas de centralita y otras relacionadas con servicios de Service Desk (asignación de grupos, locuciones, ...)					

Nota: En caso de poder acreditar el mismo tipo de experiencia en distintas empresas se deben crear nuevas de filas en la plantilla para el mismo tipo de experiencia. Faltar a la verdad en los hechos descritos en la presente declaración, puede llegar a ser constitutivo de delito de falsedad documental.

En....., a ..... de..... de .....

(firma y DNI)