

BASES QUE REGULAN EL PROCESO PARA CUBRIR TEMPORALMENTE EL PUESTO DE TÉCNICO/A DE CALIDAD PARA URAREN EUSKAL AGENTZIA / AGENCIA VASCA DEL AGUA

BASE PRIMERA.- OBJETO DE LA CONVOCATORIA

Es objeto de estas bases la regulación del procedimiento para la cobertura del puesto TÉCNICO/A DE CALIDAD, como personal laboral al servicio de URAREN EUSKAL AGENTZIA / AGENCIA VASCA DEL AGUA, ente público de derecho privado adscrito al Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial y Vivienda del Gobierno Vasco, para el desempeño de servicios de carácter temporal en las oficinas centrales ubicadas en Vitoria-Gasteiz, calle Orio nº 1, CP 01010, en la Dirección de Gestión del Dominio Público.

La cobertura del puesto objeto de esta convocatoria se realizará con carácter temporal hasta la cobertura reglamentaria de la vacante, a jornada completa, en la categoría de técnico/a y un sueldo bruto anual de 45.705,94 euros.

Asimismo se creará una bolsa de trabajo para el puesto de Técnico/a de Calidad para la cobertura de sustituciones y contratos de duración determinada, tal y como se detalla en las presentes bases.

A este procedimiento le es de aplicación lo dispuesto en los artículos 52, 53, 54, 55 y 59 del Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público.

La presente convocatoria se publicará en el BOPV y las bases se encuentran disponibles en la página web de la Agencia (www.uragentzia.euskadi.eus) y en la página web de la empresa consultora externa Campo y Ochandiano (www.campo-ochandiano.com).

OBJETO GENERAL DEL PUESTO

Gestionar la elaboración e implantación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC). Todo ello elaborando informes y asesorando a la dirección y responsables.

FUNCIONES GENERALES

- Elaborar propuestas de manuales, procedimientos, instrucciones, criterios y plantillas.
- Coordinar actuaciones en las diferentes oficinas para la correcta implantación del SGC.
- Diseñar procedimientos en su ámbito de actuación.
- Proponer criterios en su ámbito de actuación.
- Atender consultas en su ámbito de actuación.
- Elaborar informes de avance e implantación del SGC.
- Gestionar el Sistema de Gestión de Calidad.
- Realizar auditorías internas sobre la implantación del SGC.

BASE SEGUNDA.- REQUISITOS DE LAS PERSONAS ASPIRANTES

• REQUISITOS GENERALES

- Nacionalidad: Tener la nacionalidad de alguno de los Estados miembros de la Unión Europea o ser nacional de algún Estado al que, en virtud de la aplicación de los Tratados Internacionales celebrados por la Unión Europea y ratificados por el Estado español, le sea de aplicación la libre circulación de trabajadores/as.
- Edad: Tener cumplidos dieciséis años de edad y no exceder la edad máxima de jubilación forzosa.
- Capacidad funcional: No padecer enfermedad ni estar afectado/a por limitación física o psíquica incompatible con el desempeño de las correspondientes funciones.
- Habilitación: No haber sido separado/a mediante expediente disciplinario del servicio de cualquiera de las administraciones públicas o de los órganos constitucionales o estatutarios de las comunidades autónomas, ni estar en inhabilitación absoluta o especial para empleos o cargos públicos por resolución judicial. En el supuesto de ser nacional de otro Estado, no estar inhabilitado/a o en situación equivalente ni haber sido sometido a sanción disciplinaria o equivalente que impida, en su Estado, en los mismos términos, el acceso al empleo público.
- Antecedentes penales: no contar con antecedentes penales no cancelados ni susceptibles de cancelación por delitos dolosos contra el patrimonio, y contra el orden socioeconómico, contra la Hacienda Pública y Seguridad Social, delitos contra la Administración Pública y falsedades, ni haber sido sancionado mediante resolución administrativa firme con la suspensión o separación del cargo por infracción de la Ley 10/2010, de 28 de abril (Art. 40 del Real Decreto 304/2014, de 5 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo).

Los requisitos generales son, en todo caso, excluyentes.

• REQUISITOS ESPECÍFICOS

- Titulación:

LDO/A EN ECONOMIA
LDO. ADMINISTRACION Y DIRECCION DE EMPRESAS
LIC. DERECHO
INGENIERIA EN ORGANIZACIÓN INDUSTRIAL
INGENIERIA INDUSTRIAL/ESP. ORGANIZACIÓN
I.T. OBRAS PUBLICAS

LIC. CIENCIAS AMBIENTALES
INGENIERIA QUIMICA
INGENIERIA DE MONTES
INGENIERIA INDUSTRIAL
INGENIERIA DE CAMINOS, CANALES Y PUERTOS
INGENIERÍA AGRÓNOMA
LIC. QUIMICAS
LIC. GEOLOGÍA
LIC. BIOLOGIA
I.T. INDUSTRIAL
DIPLOMATURA EN CIENCIAS EMPRESARIALES
INGENIERIA DE MINAS
LIC. CIENCIAS DEL MAR
I.T. FORESTAL
I.T. QUIMICA
I.T. AGRICOLA
ING. TEC. ESP ORGANIZACIÓN

- Titulación Oficial de Euskera perfil 3 o equivalente.

Estos requisitos específicos son, en todo caso, excluyentes.

- **Se valorarán, mediante pruebas y/o acreditaciones:**
 - Experiencia en las áreas de gestión de calidad y mejora continua.
 - Conocimientos generales sobre Gestión de Calidad y mejora continua.
 - Conocimientos en normativa de Administración Pública y en materia de aguas.
 - Conocimientos de otros idiomas

BASE TERCERA.- PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES

La solicitud para tomar parte en el proceso selectivo se presentará, EXCLUSIVAMENTE, en la página web (www.campo-ochandiano.com).

El plazo de presentación de solicitudes será de 15 días naturales contados a partir del siguiente al de la publicación, finalizando el día 12 de abril de 2018.

Las personas aspirantes **deberán registrar su candidatura y enviar su currículum** respondiendo a la oferta de **Referencia 5209**, a través de la página web de CAMPO & OCHANDIANO (www.campo-ochandiano.com)

También deberán remitir por correo electrónico a: **5209uragentzia@campo-ochandiano.com** la siguiente documentación:

1. "Documento 1. Solicitud": Instancia de solicitud manifestando que reúnen todas y cada una de las condiciones exigidas en la Bases de la convocatoria (*modelo de la misma en el site Ur Agentzia situado en la página de Campo & Ochandiano, apartado Ofertas de Empleo*).
2. Currículo
3. Fotocopia del D.N.I. o documento equivalente.
4. Copia de la titulación oficial exigida para tomar parte en la convocatoria
5. Copia de la titulación oficial del nivel de euskera requerido.
6. Certificado de discapacidad del 33% o superior.

Las solicitudes se presentarán hasta las 12.00 horas del 12 de abril de 2018.

BASE CUARTA.- COMPROBACIÓN DE SOLICITUDES

Se establecerá un plazo para la subsanación de defectos corregibles, de tres días naturales desde la publicación del listado provisional de admitidos y no admitidos.

La relación de las personas excluidas definitivamente por incumplimiento de los requisitos de acceso y el motivo del mismo, será comunicada a los interesados a través de la dirección de correo electrónico con la que se registran en la página web de la empresa consultora.

El listado definitivo de candidatos y candidatas admitidas y excluidas, será publicado tanto en la página Web de URA (www.uragentzia.euskadi.eus) y en la página web de Campo y Ochandiano (www.campo-ochandiano.com).

BASE QUINTA.- PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

El procedimiento de selección seguirá las siguientes fases:

FASE 1: PRUEBAS

La fecha, el lugar y horario de las pruebas se publicará en la página web de la Agencia Vasca del Agua y en la página de Campo y Ochandiano (www.campo-ochandiano.com). Las pruebas teóricas y/o prácticas y psicotécnicas de la Fase 1, se realizarán en un mismo día.

FASE 1.A

- Prueba tipo test en relación con las materias recogidas en el temario, Anexo 2. Pasarán a la fase 1B un máximo de 25 personas candidatas, correspondientes a las 25 mejores puntuaciones de la prueba tipo test que hayan obtenido al menos la mitad de la puntuación máxima.

FASE 1.B

- Prueba de conocimiento sobre gestión de la Calidad y Mejora Continua y sobre la administración pública y de aguas.
- Pruebas psicotécnicas, que consistirán en la realización de test de aptitud. Constará de varias pruebas psicotécnicas aptitudinales en cuya corrección se aplicará los baremos adaptados a nivel formativo y características del puesto.
- Test de personalidad: La entrevista se complementará con la información obtenida de la prueba del test de personalidad.
- Entrega de acreditaciones de méritos para su valoración/ puntuación:
 - Experiencia: “Documento 2 – Experiencia”, cumplimentado (*modelo de la misma en el site Ur Agentzia situado en la página de Campo & Ochandiano, apartado Ofertas de Empleo*). Sólo se valorará la experiencia recogida en este documento si está debidamente justificada mediante: certificado de vida laboral, certificados de empresa o similar.
 - Titulación de la formación específica relacionada con las funciones del puesto convocado.
 - Acreditaciones de euskera.
 - Acreditaciones de otros idiomas.

Se deberán entregar las acreditaciones de la fase de méritos en la fecha propuesta para la realización de las pruebas de la FASE 1. Las copias que se faciliten llevarán en su caso, anverso y reverso, y el “Documento 2 – Experiencia”, cumplimentado de forma mecanográfica. Asimismo, toda la documentación acreditativa de formación, deberá recoger las horas de duración así como el centro por el que ha sido expedido.

La fecha de emisión de las acreditaciones deberá de ser en todo caso, anterior a la fecha límite para la presentación de solicitudes.

Pasarán a la FASE 2 un máximo de 20 personas, correspondientes a las 20 mejores puntuaciones de la FASE 1, resultado de la suma de la Fase 1A y 1B, que hayan obtenido, al menos, la mitad de la puntuación máxima en el test de la FASE 1A y en la Prueba de conocimiento de la FASE 1B.

FASE 2

Entrevista competencial: consistirá en una entrevista curricular en la que se valorarán tanto las competencias técnicas, como las competencias genéricas, transversales y actitudinales del puesto. Esta entrevista la realizará la empresa consultora externa, una vez corregidas la totalidad de las pruebas de la Fase 1.

FASE 3

Consistirá en la valoración de méritos, antigüedad y experiencia.

Pasarán a la Fase 3 las 15 personas con mayor puntuación de la suma de las Fases 1 y 2.

Campo y Ochandiano emitirá un informe con los resultados y una vez aprobados por la Comisión designada, se levantará acta y en ella, se recogerá la persona candidata con mayor puntuación resultante de las fases 1, 2 y 3, y el listado definitivo de las 14 personas siguientes por orden de puntuación, que pasarán a integrar una bolsa de trabajo para el puesto de Técnico/a de Calidad. La vigencia de la bolsa será de 5 años desde la fecha de publicación de la misma.

Este listado que contendrá los últimos 5 dígitos y letra del DNI de las personas se publicará tanto en la página web de la Agencia Vasca del Agua como en la de Campo y Ochandiano.

BASE SEXTA.- COMISIÓN DE EVALUACIÓN

La evaluación del procedimiento se llevará a cabo por una comisión nombrada al efecto por el Director General de la Agencia Vasca del Agua. En su designación se deberá velar por garantizar la idoneidad y cualificación de sus miembros.

La comisión estará compuesta, para el puesto objeto de las presentes bases, por los miembros siguientes:

- Presidencia: Directora de Administración y Servicios, o persona en quien delegue.
- Vocalía: Director/a del área del puesto convocado, o persona en quien delegue
- Vocalía: Una persona designada por la Dirección convocante que en todo caso, deberá ser un experto en el puesto convocado.
- Vocalía: Un/a representante de personal, designado por la representación sindical de la Agencia Vasca del Agua.
- Secretaria: Responsable de Recursos Generales o persona en quien delegue.

La comisión podrá disponer la incorporación a sus trabajos de asesores especialistas para las pruebas correspondientes de los ejercicios que estimen pertinentes, limitándose dichos asesores a prestar su colaboración en sus especialidades técnicas.

BASE SEPTIMA.- SELECCIÓN DE LA PERSONA CANDIDATA Y CREACIÓN DE LA BOLSA

Concluidas las pruebas selectivas, la Comisión de Evaluación formulará propuesta de contratación a favor de la persona aspirante que obtuviese mayor puntuación total, una vez sumadas las puntuaciones obtenidas en cada una de las fases.

Asimismo la Comisión formulará propuesta de lista a favor de las 14 personas aspirantes que obtuviesen mayor puntuación total, una vez sumadas las puntuaciones obtenidas en cada una de las fases, al objeto de crear la bolsa de trabajo destinada a cubrir sustituciones y contratos de duración determinada.

En caso de empate y existir igualdad de capacitación, se dará prioridad a las mujeres en aquellos niveles y categorías en los que la representación de éstas sea inferior al 40%, salvo que concurren en el otro candidato motivos que, no siendo discriminatorios por razón de sexo, justifiquen la no aplicación de la medida, como la pertenencia a otros colectivos con especiales dificultades para el acceso y promoción en el empleo, Artículo 19, 4a) del Cap. IV de la Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres.

Aquellas personas que acrediten el certificado de discapacidad superior al 33%, tendrán preferencia en lista siempre que hayan superado la fase 1, 2 y 3 respectivamente. Los puntos obtenidos en la fase de valoración de méritos computarán por 1,3, es decir, un 30% más del valor real obtenido. Para ello será necesaria la acreditación correspondiente.

La Comisión acordará si fuese necesario y en caso de empate tanto en la Fase 1 como en las fases 2 y 3, la realización de alguna nueva prueba a fin de seleccionar la mejor candidatura.

La selección de las personas candidatas será notificada a las personas interesadas, quienes deberán presentar en la Agencia Vasca del Aguas dentro del plazo de 10 días naturales los documentos acreditativos de las condiciones que para participar en este proceso selectivo se exigen en la base requerida:

- Certificado acreditativo de no padecer enfermedad o defecto físico que impida el normal ejercicio de la función a desempeñar.
- Copia autenticada de las titulaciones y de los certificados o diplomas acreditativos de la formación académica declarada en el currículum.
- Copia autenticada o fotocopia del certificado (idiomas).
- Certificado de vida laboral, que acredite la experiencia profesional declarada en el currículum.
- Declaración de no hallarse inhabilitado para el ejercicio de funciones públicas o incurso en alguna de las causas legales de incapacidad e incompatibilidad previstas en la ley 53/1984, de 26 de diciembre, de incompatibilidades del personal al servicio de las Administraciones Públicas.
- Declaración de no contar con antecedentes penales no cancelados ni susceptibles de cancelación por delitos dolosos contra el patrimonio, y contra el orden socioeconómico, contra

la Hacienda Pública y Seguridad Social, delitos contra la Administración Pública y falsedades, ni ha sido sancionado mediante resolución administrativa firme con la suspensión o separación del cargo por infracción de la Ley 10/2010, de 28 de abril (Art. 40 del Real Decreto 304/2014, de 5 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo).

En el supuesto de que alguna de las personas candidatas propuestas no presentase la documentación requerida, la Agencia Vasca del Agua podrá contratar a la siguiente persona candidata declarada apta siguiendo el orden de puntuación final del procedimiento.

El orden de puntuación de cada integrante de la bolsa determinará el orden de llamamiento a la misma.

BASE OCTAVA.- PROTECCIÓN DE DATOS

De acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal, se informa a las personas candidatas de que sus datos personales, tanto los que faciliten por la persona candidata como los que se recaben durante el proceso de selección se incorporen al fichero denominado “Bolsa de empleo”; previamente inscrito en la Agencia Española de Protección de Datos, del que es responsable la Agencia Vasca del Agua, siendo utilizados para gestionar su participación en el proceso de selección de personal que ahora se convoca así como, en su caso, para ser incorporado a una bolsa de personas candidatas para futuras contrataciones o promociones.

Los ficheros, locales y sistemas de tratamiento de la empresa cuentan con las medidas de seguridad necesarias de índole técnica y organizativa, conforme exige el artículo 9 LOPD y el Título VIII RLOPD para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

Las personas candidatas pueden ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición que expresamente reconoce la LOPD mediante solicitud escrita y firmada en el domicilio a estos efectos de Agencia Vasca del Agua, en calle Orio, nº 1 bajo, 01010 Vitoria (Álava) o enviando un correo electrónico a URA_komunikazioa@uragentzia.eus indicando en la solicitud REF. 5209 acompañando en todo caso una fotocopia de su DNI.

ANEXO I.- CRITERIOS DE PUNTUACIÓN PARA LA COBERTURA DEL PUESTO

1.- OBJETIVO

El objetivo del presente anexo es establecer los criterios generales para la puntuación de las fases del proceso de selección para la cobertura temporal y la creación de la bolsa del puesto de TÉCNICO/A DE CALIDAD.

2.- FASES Y PUNTUACIONES POR FASE

La valoración de los candidatos se realiza en las siguientes fases:

FASE 1: Puntuación máxima: 60 puntos

FASE 2: Puntuación máxima: 15 puntos

FASE 3: Puntuación máxima: 25 puntos

3.- CRITERIOS DE VALORACIÓN

FASE 1 (PRUEBAS)

Puntuación máxima: 60 puntos

FASE 1 A

- Prueba tipo test en la que se valoran los conocimientos del temario correspondiente y previamente definido en la presente convocatoria y con una puntuación máxima de 25 puntos.

FASE 1 B

- Prueba de conocimiento sobre gestión de la Calidad y Mejora Continua y sobre la administración pública y de aguas con una puntuación máxima de 30 puntos
- Test psicotécnico de aptitud: Constará de varias pruebas psicotécnicas aptitudinales en cuya corrección se aplicará los baremos adaptados a nivel formativo y características del puesto. Se trata de preguntas tipo test con una puntuación máxima de 5 puntos.
- Test de personalidad: será una prueba tipo test sobre aptitudes orientadas al óptimo desempeño del puesto. La entrevista realizada en la Fase 2, se complementará con la información obtenida de la prueba de test de personalidad y se valora por lo tanto en la Fase 2.

FASE 2 (ENTREVISTA COMPETENCIAL)

La puntuación máxima de esta fase es de 15 puntos.

Entrevista competencial: entrevista realizada por la empresa de selección contratada a tal efecto en la que se valorarán distintas competencias con una puntuación máxima de 15 puntos. Se evaluará y discriminará de forma matizada si las candidaturas entrevistadas reúnen de forma suficiente los rasgos, habilidades y competencias para desempeñar el puesto.

Se miden determinadas competencias y factores en una escala que comprende 3 niveles (básico, medio y alto) divididos en 9 niveles puntuados del 1 al 9. El total de la puntuación se traslada a 15 puntos.

La entrevista se complementará con la información obtenida de la prueba de test de personalidad. Esta prueba está específicamente diseñada para la medición de competencias en el ámbito profesional relacionadas con comportamientos representativos en diferentes aspectos laborales.

FASE 3 (MÉRITOS E IDIOMAS)

La puntuación máxima de esta fase es de 25 puntos

Para la valoración de méritos en el procedimiento de provisión transitoria del puesto convocado se tendrá en cuenta lo siguiente:

1) Antigüedad (máximo 6 puntos):

(i) Antigüedad en la Agencia Vasca del Agua y/o antigua Dirección de Aguas: por cada mes completo de servicios en la Agencia Vasca del Agua, se computará 0,025 puntos, hasta un máximo de 5 puntos.

(ii) Antigüedad en la Administración Pública: por cada mes completo de servicios en las Administraciones Públicas, se computará 0,010 puntos, hasta un máximo de 1 punto.

No se computarán servicios que hubieran sido prestados simultáneamente con otros igualmente alegados.

2) Valoración del trabajo desarrollado (máximo 8,5 puntos): por cada mes trabajado en el mismo tipo de puesto se computará 0,14 puntos, por cada mes trabajado en puestos con funciones similares se computará 0,07 puntos.

Solamente se valorará la experiencia recogida en el Documento 2- Experiencia si está debidamente justificada mediante certificado de vida laboral, certificados de empresa o similar. No se valorará la experiencia adquirida como prácticas profesionales.

3) Formación específica relacionada con las funciones del puesto de trabajo convocado (máximo 8,5 puntos):

Se valora la formación específica orientada al desarrollo de competencias del puesto tales como:

- Competencias técnicas en materia de gestión de calidad.
- Conocimientos jurídicos en general y en materia de gestión de calidad, gestión de procesos, gestión de proyectos, administración pública, aguas.
- Competencias en gestión
- Organización y planificación, comunicación, igualdad de mujeres y hombres, negociación, prevención, hablar en público, LOPD, contratación, trabajo en equipo, gestión por procesos, sistemas de gestión avanzada.

a) Los títulos oficiales universitarios, hasta una puntuación máxima de 5 puntos:

(i) Títulos oficiales distintos al utilizado para acceder a la convocatoria se puntuarán según el baremo siguiente, incluidos dentro de los recogidos en los requisitos específicos de titulación:

- (1) Diplomatura, Arquitectura Técnica o Ingeniería Técnica: 2,5 puntos por título.
- (2) Licenciatura, Arquitectura o Ingeniería: 3,5 puntos por título
- (3) Doctorado: 5 puntos por título.

ii) Másteres y diplomas de las Universidades distintos a los anteriores:

- (1) De duración igual o superior a 250 e inferior a 600 horas: 2 puntos por cada título.
- (2) De duración igual o superior a 600 horas: 2,5 puntos por cada título.

A los efectos de valoración de títulos universitarios que acrediten haber superado distintos ciclos de unas mismas enseñanzas universitarias, únicamente será objeto de puntuación aquel título que se corresponda con el ciclo superior de los acreditados.

b) Los cursos de perfeccionamiento directamente relacionados con las funciones del puesto y realizados en los últimos 10 años. Los cursos se valorarán con arreglo al siguiente baremo, que se regulará asimismo en función del grado de adecuación con las funciones del puesto a desarrollar, y hasta un máximo de 3,5 puntos:

- i) Cursos de duración igual o superior a 20 e inferior a 40 horas: hasta un máximo de 0,35 puntos por cada curso.
- ii) Cursos de duración igual o superior a 40 e inferior a 80 horas: hasta un máximo de 0,75 puntos por cada curso.
- iii) Cursos de duración igual o superior a 80 horas: hasta un máximo de 1,5 puntos por cada curso.

c) La impartición de los cursos anteriores y la docencia para la obtención de títulos oficiales en áreas de conocimiento directamente relacionados con las funciones del puesto se puntuará 0,035 puntos por hora, hasta un máximo de 3,5 puntos.

d) La actividad investigadora en los últimos diez años en áreas de conocimiento directamente relacionadas con las funciones del puesto. Se valorarán hasta un máximo de 3,5 puntos, según el siguiente baremo:

- i) Comunicaciones en Congresos, Seminarios y/o Jornadas; hasta un máximo de 0,35 puntos por comunicación.
- ii) Participación en mesas de Congresos, Seminarios y/o Jornadas; hasta un máximo de 0,7 puntos por participación.
- iii) Ponencias en Congresos, Seminarios y/o Jornadas; hasta un máximo de 1 punto por ponencia.
- iv) Artículos en revistas u otras publicaciones relacionadas con las funciones del puesto: hasta un máximo de 3 puntos.
- v) Participación en Proyectos de Investigación relacionados con las funciones del puesto y patrocinados por las distintas Administraciones: hasta un máximo de 1,5 puntos.

4) Conocimientos de Francés, inglés o alemán se valorarán con un máximo de 2 puntos, conforme al siguiente baremo:

- a) Conocimiento de Francés, inglés o alemán a nivel de B1 de la Escuela de idiomas o equivalentes: 1 puntos por cada idioma.
- b) Conocimiento de Francés, inglés o alemán a nivel de B2 de la Escuela de idiomas o equivalentes: 1,5 puntos por cada idioma.
- c) Conocimiento de Francés, inglés o alemán a nivel de C de la Escuela de idiomas o equivalentes: 2 puntos por cada idioma.

RESUMEN DE PUNTUACIONES

	Criterio	Puntuación máxima	%
Fase 1	Pruebas de conocimiento	55	55%
	Pruebas Psicotécnicas	5	5%
Fase 2	Entrevista	15	15%
Fase 3	Méritos	25	25%

Capítulo 1: Conocimientos específicos del puesto: Gestión de calidad y mejora continua.

Modelo de gestión avanzada.

- Normas de calidad certificables: ISO 9001; UNE 93200 (Cartas de Servicio); ISO 14001 (dada vuestra actividad creo que sería conveniente).
- Gestión de procesos.
- Gestión de proyectos – basado en requisitos ISO 9001 y en metodología estándar internacional PMBOK.
- Otras herramientas de gestión y mejora.
 - Gestión documental.
 - Cuadro de mando integral.
 - 5S.
 - Eficiencia procesos: LEAN, Control estadístico procesos, etc.
 - Satisfacción cliente y gestión reclamaciones de clientes.
 - Organización, funciones y responsabilidades.

Capítulo 2: Conocimientos generales del contexto del puesto: Gestión en la Administración Pública y Agencia Vasca del Agua.

- Gestión Administración Pública.
 - Normativa general.
 - Procedimiento administrativo
 - Administración electrónica.
- Agencia Vasca del Agua y gestión dominio público
 - Marco competencial gestión del agua.
 - Objeto, funciones y ámbito de actuación URA.
 - Normativa general aplicable.
 - Ámbito de actuaciones en materia de gestión de dominio público: Actuaciones y obras; Vertidos; Inspección; Concesiones y aprovechamientos; Tasas y cánones