




## BASES DE CONVOCATORIA PÚBLICA - AÑO 2019 -

- Fidelizazioaren/Bezereoen arloko "D" mailako BAT (1) Teknikari
- Bezeroentzako Konponbideen arloko "D" mailako BAT (1) Teknikari  
(Lan-kontratu mugagabea, txanda-kontratuak formalizatzearekin lotu ahal izango dena)
  
- UN (1) Técnico o Técnica "D" de Fidelización/ Clientes
- UN (1) Técnico o Técnica "D" de Soluciones/ Cliente  
(Contrato laboral indefinido que podrá ser asociado a la formalización de contratos de relevo)

Administrazioko Zuzendaritza  
Dirección de Administración

13 / 11 / 2019



## 1.- DEIALDI PUBLIKOA:

Lantik, SA MPko zuzendaritzak herritar guztientzako irekia egongo den deialdi publikoa hasia onartu du. Deialdian honako lanpostu hauek eskainiko dira:

- **Fidelizazioaren/Bezereoen arloko "D" mailako bat (1) Teknikari** (Lan-kontratu mugagabea)
- **Bezeroentzako Konponbideen arloko "D" mailako bat (1) Teknikari** (Lan-kontratu mugagabea)

Lan-kontratu mugagabea, txanda-kontratuak formalizatzearekin lotu ahal izango dena.

## 1.- CONVOCATORIA PÚBLICA:

La Dirección de Lantik, S.A. M.P. ha acordado el inicio del proceso de convocatoria pública abierta a toda la ciudadanía para los siguientes puestos:

- **Un (1) Técnico o Técnica "D" de Fidelización/ Clientes** (contrato laboral indefinido)
- **Un (1) Técnico o Técnica "D" de Soluciones/ Cliente** (contrato laboral indefinido)

Contrato laboral indefinido que podrá ser asociado a la formalización de contratos de relevo.

## 2.- LANPOSTUEN ATXIKITZEA ETA BETEBEHAR NAGUSIAK:

Deialdi publiko honetako xede diren lanpostuen atxikitzea eta betebehar nagusiak honako hauek izango dira:

### FIDELIZAZIOAREN/BEZEREOPEN ARLOKO "D" MAILAKO BAT (1) TEKNIKARI

- Lanpostuaren kodea:  
26
- Ordainsari-maila  
10 maila
- Atxikitze organikoa:  
Fidelizazioaren/Bezereoen Arloa
- Lanpostuaren zeregina:  
Esleitutako proiektuen lan teknikoak eta aholkularitza-lanak gauzatzea, inplikaturiko zeregin eta baliabide desberdinen arabera, ezarritako metodologiari jarraikiz.

## 2.- ADSCRIPCIÓN DE LOS PUESTOS Y FUNCIONES PRINCIPALES:

La adscripción de los puestos objeto de la presente convocatoria pública y las funciones principales de los mismos, serán las señaladas a continuación:

### UN (1) TÉCNICO O TÉCNICA "D" DE FIDELIZACIÓN/CLIENTES

- Código de puesto:  
26
- Nivel salarial  
Nivel 10
- Adscripción Orgánica:  
Área de Fidelización / Clientes
- Misión del puesto:  
Realizar los trabajos técnicos y las labores de asesoramiento de los proyectos asignados, en base a diferentes funciones y recursos implicados, siguiendo la metodología establecida.

- **Betebehar nagusiak:**
  - A) Foru sail bakoitzaren eta izena emandako erakundeen informazio sistema aztertzea eta diagnostikoa egitea, behar den kasuan berrantolaketa partzialerako proposamenak eginez.
  - B) Informatizazio mailen inbentarioa egitea eta beharizan informatikoen kanalizazioaz arduratzea
  - C) Erabiltzailearen eta Lantiken arteko lankidetzarako ekimenak sustatzea, enpresaren zerbitzuen eta proiektuen berri emanez.
  - D) Zerbitzuen asebetetze mailaren jarraipena egitea.
  - E) Foru sail bakoitzaren Foru Plan Informatikoaren buruketaren jarraipena egitea.
  - F) Esleitutako proiektuetarako beharrezkoak diren agiriak prestatzea, Lantiken metodologiari jarraiki.
  - G) Ezagutzak eguneratzen duten prestakuntza ekintzak proposatzea edo horietan parte hartzea.
  - H) Arduradun hierarkikoei emandako beste batzuk..

**BEZEROENTZAKO KONPONBIDEEN ARLOKO "D" MAILAKO BAT (1) TEKNIKARI**

- **Lanpostuaren kodea:**

24
- **Atxikitze organikoa:**

Konponbideak/Bezerao Arloa
- **Lanpostuaren zeregina:**

Esleitutako proiektu eta aplikazioen lan teknikoak egitea, tartean dauden funtzio eta baliabide ezberdinetan oinarrituta.
- **Betebehar nagusiak:**
  - A) Sistema informatikoen beharizan eta eskakizun funtzionalak identifikatu eta aztertzea eta baliabide eta zereginen planifikazioan parte hartzea.
  - B) Aplikazioak berariaz garatzea Lantiken metodologiaren arabera, baliabide propioekin eta besteren baliabideekin.
  - C) Aplikazioak mantentzea Lantiken metodologiaren arabera, bere ardurapean dauden aplikazioen zerbitzua bermatzeko.
  - D) Diseinu funtzionala eta barneko diseinua eta beharrezkoa den dokumentazio teknikoak egitea, Lantikeko metodologiaren arabera.
  - E) Ezagutzak eguneratzea bermatzen duten

- **Funciones Principales:**
  - A) Estudio y diagnóstico del Sistema de Información de cada Departamento Foral y Entes adscritos, elaborando en su caso, propuestas de reorganización parcial.
  - B) Inventario de niveles de informatización y canalización de necesidades informáticas.
  - C) Promover iniciativas de coordinación entre el usuario y Lantik, informando de los servicios y proyectos de la empresa.
  - D) Seguimiento del nivel de satisfacción de los servicios.
  - E) Seguimiento de la ejecución de P.I.F. de cada Departamento Foral.
  - F) Elaboración de la documentación necesaria para los proyectos asignados según la metodología de Lantik.
  - G) Proponer o asistir a Acciones formativas que garanticen la actualización de conocimientos.
  - H) Otras encomendadas por el/la responsable jerárquico/a.

**UN (1) TÉCNICO O TÉCNICA "D" DE SOLUCIONES/CLIENTE**

- **Código de puesto:**

24
- **Adscripción Orgánica:**

Área de Soluciones/ Cliente
- **Misión del puesto:**

Realizar los trabajos técnicos de aplicaciones y/o proyectos asignados, en base a las diferentes funciones y recursos implicados.
- **Funciones Principales:**
  - A) Identificación y análisis de necesidades y requerimiento funcionales de los sistemas informáticos y participación en la planificación de recursos y tareas.
  - B) Desarrollo específico de aplicaciones de acuerdo a la metodología de Lantik, con recursos propios y ajenos.
  - C) Mantenimiento de aplicaciones según la metodología de Lantik, para garantizar el servicio de las aplicaciones a su cargo.
  - D) Elaboración de diseño funcional e interno y de la documentación técnica necesaria según la metodología de Lantik.
  - E) Proponer o asistir a acciones formativas que

prestakuntza ekintzak proposatzea edo horietan parte hartzea.

- F) Merkatuko aplikazioak parametrizatu eta ezartzea.
- G) Hierarkian zuzenean gaineratik duen pertsonak agintzen dion beste edozein eginkizun, haren lanpostuari egokitzen bazaio.

garantitzen la actualización de conocimientos.

- F) Parametrización e implantación de aplicaciones de mercado.
- G) Cualquier otra que le encomiende su superior jerárquico y que sea adecuada a su puesto de trabajo.

### 3.- HAUTESPEN EPAIMAHAIA:

Deialdi publikoetako prozeduretako Hautespen Epaimahaiak desegin egingo dira prozedurak amaitzean. Zuzendaritza Gerentziak izendatuko ditu eta honako bost (5) kide titularrek osatuko dituzte:

- Zuzendaritza-kudeatzaileak izendatzen duen pertsona, Lehendakari jardungo duena.
- Bete behar den lanpostuaren jabe den zuzendaritzan 0 ordainsari-maila edo arloko burutzan 0-A ordainsari-maila duen pertsona.
- Bete behar den lanpostuaren jabe den arloko edo saileko burutza duen pertsona.
- BFAk izendatua duen pertsona.
- Langileen legezko ordezkariak izendatzen duen Enpresa Batzordeko kidea den pertsona.

Hautespen Epaimahai egokia kanpoko deialdi publikoaren bidez hutsak estaltzeko prozesu osoaz arduratuko da.

### 4.- LANPOSTUETARAKO HAUTAGAIEN BALDINTZA OROKORRA:

Orokorrean, hautagaiak izango dira ondoren adieraziko diren baldintzak betetzen dituztenak aipatutako epean.

### 3.- TRIBUNAL DE SELECCIÓN:

Los Tribunales de Selección de los procesos de convocatoria pública se disolverán una vez finalizados los procesos, siendo nombrado por la Dirección Gerencia, y estando compuestos por las cinco (5) personas titulares siguientes:

- La persona que designe la Dirección Gerencia, que actuará de Presidente.
- La persona que ostente la Dirección del Nivel retributivo 0 o la Jefatura de Área con nivel retributivo 0-A, al que pertenezca el puesto que sale a cobertura.
- La persona que ostente la Jefatura del Área o la Jefatura de Departamento al que pertenezca el puesto que sale a cobertura.
- Una persona en representación de la DFB y designada por ésta.
- Una persona integrante del Comité de empresa que se designe por la representación legal de los trabajadores y las trabajadoras.

El Tribunal de Selección correspondiente se responsabilizará de la totalidad del proceso de cobertura de vacantes a través de convocatoria pública externa.

### 4.- REQUISITO GENERAL DE LOS CANDIDATOS Y CANDIDATAS A LOS PUESTOS:

Con carácter general, se considerarán candidatos y candidatas a las personas que cumpliendo los requisitos que se señalan a continuación, lo soliciten dentro del plazo que

se indicará posteriormente.

**FIDELIZAZIOAREN/BEZEROEN ARLOKO "D" MAILAKO BAT (1) TEKNIKARI**

- Unibertsitateko titulu ofiziala (gradua edo homologatu daitekeen beste titulu bat).
- Gutxienez lau (4) urteko esperientzia profesionala.
- PMP (Project Management Professional) ziurtagiria

**BEZEROENTZAKO KONPONBIDEEN ARLOKO "D" MAILAKO BAT (1) TEKNIKARI**

- Komunikazioaren, Konputazioaren eta Elektronikaren Ingeniaritzen Graduko unibertsitateko titulu ofiziala edo homologagarria, beren-beregi deialdi honetarako.
- Aplikazio informatikoak garatzen, gutxienez lau 4 urteko esperientzia profesionala. Honakoak ezagutuko dira:
  - Aplikazioen analisirako teknikak
  - Sistema informatikoen diseinua
  - Lantaldeen kudeaketarako teknikak
  - Egungo hardware eta software teknologiak
  - Análisi eta programaziorako tresnak
  - Foru Administrazioaren eginkizunak eta egitura
  - Proiektuen kudeaketarako metodologiak

**UN (1) TÉCNICO O TÉCNICA "D" DE FIDELIZACIÓN/CLIENTES**

- Titulación oficial universitaria de grado u homologable.
- Experiencia profesional mínima de al menos cuatro (4) años.
- Certificado PMP (Project Management Professional).

**UN (1) TÉCNICO O TÉCNICA "D" DE SOLUCIONES/CLIENTE**

- Titulación oficial universitaria de grado u homologable en Ingenierías en el ámbito de la Comunicación, Computación y Electrónica, exclusivamente para esta convocatoria.
- Experiencia profesional mínima de cuatro 4 años en desarrollo de aplicaciones informáticas, teniendo conocimientos en:
  - Técnicas de análisis de aplicaciones
  - Diseño de sistemas informáticos
  - Técnicas de gestión de grupos de trabajo
  - Tecnologías actuales de hardware y software
  - Herramientas de análisis y programación
  - Funciones y estructura de la Administración Foral
  - Metodologías de gestión de proyectos

**5.- HAUTAKETA-PROZESUA:**

Adierazi diren lanpostuen deialdi publikoak hautagaien prestakuntza eskatzen du, Hitzarmen Kolektiboan jasota dagoenaren arabera. Prestakuntzak fase hauek izango ditu:

1. fasea: Hautagaiak aurkeztea eta horien izenak argitaratzea
2. fasea: Eskatutako baldintzak betetzen direla egiaztatzea eta onartutako eta baztertutako zerrenda argitaratzea, baztertzeko arrazoiak adieraziz.

**5.- PROCESO DE SELECCIÓN:**

La convocatoria pública de los puestos señalados requerirá la capacitación de los/as candidatos/as, según se recoge en el Convenio Colectivo, y constará de las siguientes fases:

- Fase 1: Plazo de presentación de solicitudes y Publicación de aspirantes
- Fase 2: Comprobación del cumplimiento de requisitos exigidos y publicación de la relación de personas admitidas y personas excluidas, indicando la causa de exclusión.

Baztertutakoek alegazioak egin ahal izango dituzte idatziz [ggb.deialdiak@bizkaia.eus](mailto:ggb.deialdiak@bizkaia.eus) helbide elektronikora mezu bat bidalita argitaratzea gauzatu eta hurrengo egunetik aurrera kontatzen hasita 4 egun naturaleko epean.

Alegazioak egiteko epea bukatzen denean hautagaien behin betiko zerrenda argitaratuko da.

### 3. fasea: Proba eta merezimenduak ebaluatzea, baita argitaratzea ere

Probak merezimenduen balorazioaren eta elkarrizketaren aurretik egingo dira eta emaitzak argitaratuko dira.

Merezimenduak ebaluatuko dira bakarrik eta elkarrizketa egingo zaie gauzatu beharreko proba edo probak gainditu dituzten hautagaiei.

Argitalpena egin aurretik, hautapen-epaimahaiak ebaluatu egingo ditu behean azaltzen diren merezimenduak eta probak, ezarritako irizpideei jarraituz.

- **Merezimendu modura adostutako proba edo probak**

Proba edo probak LAU (4) punturekin baloratuko dira gehienez eta kanporatzaileak izango dira; gutxienez BI (2) puntu eskuratu behar dira.

Parte-hartzaileek alegazioak egin ahalko dituzte merezimendu gisa adosturiko probaren edo proben emaitzaren kontra.

Alegazioak idatziz igorri beharko dira [ggb.deialdiak@bizkaia.eus](mailto:ggb.deialdiak@bizkaia.eus) helbide elektronikora eta 4 egun naturalen barruan, aipaturiko proba edo proben emaitza argitaratzen den egunetik zenbatzen hasita.

- **FIDELIZAZIOAREN/BEZEREZEN ARLOKO "D" MAILAKO TEKNIKARI**

Test motako proba edo probak, honako arlo

Las personas excluidas podrán formular alegaciones, por escrito, al buzón de [ggb.deialdiak@bizkaia.eus](mailto:ggb.deialdiak@bizkaia.eus) en el plazo de 4 días naturales a contar del siguiente a la referenciada publicación.

Finalizado el plazo de alegaciones, se publicará la relación definitiva de aspirantes.

### Fase 3: Evaluación de Pruebas y méritos, y su publicación

Las pruebas se realizarán antes de la valoración de méritos y de la entrevista, y se publicarán sus resultados.

Solo se evaluarán los méritos y se realizará la entrevista a las personas aspirantes que hayan superado la prueba o pruebas a realizar.

Se efectuará la publicación tras la evaluación de los méritos y las pruebas que a continuación se indican, por parte del Tribunal de Selección, atendiendo los criterios establecidos.

- **Prueba o pruebas acordadas como mérito:**

La prueba o pruebas se valorarán con un máximo de CUATRO (4) puntos y tendrán carácter eliminatorio, debiendo obtenerse un mínimo de DOS (2) puntos.

Las personas participantes podrán formular alegaciones contra el resultado de la prueba o pruebas acordadas como mérito.

Las alegaciones se realizarán por escrito, al buzón de [ggb.deialdiak@bizkaia.eus](mailto:ggb.deialdiak@bizkaia.eus) en el plazo de 4 días naturales a contar de la publicación del resultado de la citada prueba o pruebas.

- **TÉCNICO O TÉCNICA "D" DE FIDELIZACIÓN/CLIENTES**

Prueba o pruebas, tipo test, en las siguientes

hauetan:

- Programa eta proiektuak kudeatzea.
- Aurrekontuak egin eta kudeatzea eta haien jarraipena egitea.
- FPIaren kontzeptuak, egitura eta antolaketa.
- Bilerak kudeatzea, denbora kudeatzea.
- Bezeroen eskaria aztertzea eta kudeatzea. Bezeroak kudeatzea
- Zerbitzua, inbertsioak eta baimenak kudeatzea.
- Prestakuntza mikroinformatikoa eta neurrirako prestakuntzak kudeatzea.
- Bezeroari arretarekin loturiko kalitate-prozedurak.
- Gorabeherak kudeatzeko prozesuak.
- Foru Sektorre Publikoaren egitekoak eta egitura

- **KONPONBIDE/BEZEROEN ARLOKO "D" TEKNIKARI**

Test erako probak, arlo hauetako aplikazio eta konponbide informatikoen garapenari buruzkoak:

- Softwarearen bizi zikloaren faseei dagozkien metodologiak (aplikazioen analisi teknikak eta sistema informatikoen diseinua)
- Lantaldeak kudeatzeko teknikak
- Proiektuen kudeaketarako metodologiak
- Metodologia arinak
- Erabilgarritasuna eta irisgarritasuna
- Segurtasuna softwarearen diseinu eta konfigurazioan
- Softwarearen kalitatea
- Betekizunak kudeatzeko, diseinurako, analisirako eta aplikazioen programaziorako tresnak.
  - Edukiak kudeatzeko atariak.
  - Aplikazioen zerbitzariak.
  - Programazio-lengoaiak eta datu-baseak
- Egungo hardware eta softwarearen metodologiak
- Foru Sektorre Publikoaren egitekoak eta

materias:

- Gestión de programa y proyectos.
- Elaboración, gestión y seguimiento de presupuestos.
- Conceptos, estructura y organización del Plan Informático Foral.
- Gestión de reuniones, del tiempo.
- Análisis y gestión de la demanda de la clientela. Gestión de la clientela
- Gestión de servicio, inversiones y autorizaciones.
- Gestión de la formación microinformática y formaciones a medida.
- Procedimientos de calidad relacionados con atención al cliente.
- Procesos de gestión de incidencias.
- Funciones y estructura del Sector Público Foral

- **TÉCNICO O TÉCNICA "D" DE SOLUCIONES/CLIENTE**

Pruebas, tipo test, en desarrollo de aplicaciones y soluciones informáticas en:

- Metodologías de las fases del ciclo de vida del software (Técnicas de análisis de aplicaciones y diseño de sistemas informáticos)
- Técnicas de gestión de grupos de trabajo
- Metodologías de gestión de proyectos
- Metodologías ágiles
- Usabilidad y accesibilidad
- Seguridad en el diseño y configuración de software
- Calidad de software
- Herramientas de gestión de requisitos, diseño, análisis y programación de aplicaciones.
  - Portales de gestión de contenidos.
  - Servidores de aplicaciones.
  - Lenguajes de programación y bases de datos
- Tecnologías actuales de hardware y software
- Funciones y estructura del Sector Público

egitura

• **Egindako lana:**

Deitutako langile-beharraren izaerarekin bat garatutako lana balioetsiko da.

Gehienez HIRU (3) puntu

**1. atala:**

- Lan berbera administrazio publikoan edo enpresa publikoetan egin izana: 0,25 urtea / 0,0208 hilabetea
- Antzeko lana administrazio publikoan edo enpresa publikoetan egin izana: 0,125 urtea / 0,0146 hilabetea

Gehienez puntu BAT ETA ERDIREKIN (1,5) baloratuko da.

**2. atala:**

- Lan berbera enpresa pribatuetan egin izana: 0,25 urtea / 0,0208 hilabetea
- Lan berbera enpresa pribatuetan egin izana: 0,125 urtea / 0,0146 hilabetea

Gehienez puntu BAT ETA ERDIREKIN (1,5) baloratuko da.

Merezimendu hori balioztatzeko (lanerako epealdi ezberdinak daudenean) eta 1. eta 2. ataleko lan beraren eta antzeko lanaren baremazioa lortzeko, atal bakoitzean kontatzen diren aldietako urteak, hilabeteak eta egunak batuko dira, aipaturiko aldien batura zenbatuz.

Azpiatal bakoitzaren baitan, epealdi ezberdinetako egunen batura 30 denean, hilabete bezala kontatuko da.

Denboraldiak, bere kasuan, eskaerak edo instantziak aurkezteko ezarri den muga-egunera arte zenbatuko dira.

Herri Administrazioan burututako lana egiaztatzeko, hautagaiek aurretiko zerbitzuen egiaztatzea (**I. eranskina**) aurkeztu beharko dute.

Enpresa publiko zein pribatuetan burututako lana egiaztatzeko, enpresa bakoitzeko egiaztatzea

Foral

• **Trabajo desarrollado:**

Se valora el trabajo desarrollado según la naturaleza de la necesidad de personal convocada.

Máximo de TRES (3) puntos

**Apartado 1:**

- Trabajo idéntico desarrollado en la administración pública o en empresas públicas: 0,25 año / 0,0208 por mes
- Trabajo similar desarrollado en la administración pública o en empresas públicas: 0,125 año / 0,0146 por mes

Se valorará con un máximo de UNO Y CINCO DÉCIMAS (1,5) de punto.

**Apartado 2:**

- Trabajo idéntico desarrollado en empresas privadas: 0,25 año / 0,0208 por mes
- Trabajo similar desarrollado en empresas privadas: 0,125 año / 0,0146 por mes

Se valorará con un máximo UNO Y CINCO DÉCIMAS (1,5) de punto.

A efectos de valorar este mérito cuando haya diferentes períodos de trabajo, y al objeto de obtener la baremación del trabajo idéntico y del trabajo similar del apartado 1 y del apartado 2, se sumarán los años, meses y días de los períodos que se computen en cada uno de los diferentes apartados, contabilizando la suma de los citados períodos.

La suma de días de diferentes períodos dentro de cada subapartado se computará como mes cuando resulte igual a 30.

Los períodos de tiempo contarán, en su caso, hasta el día señalado como fecha límite de presentación de solicitudes o instancias.

Para justificar el trabajo desarrollado en la Administración Pública, los y las aspirantes deberán aportar Certificación de Servicios previos (**Anexo I**).

Para justificar el trabajo desarrollado en Empresas públicas o en Empresas privadas se



aurkeztu beharko da, garatu den lanaren izaera modu fidagarrian identifikatu ahal izateko.

Halaber, interesdunek Gizarte Segurantzako lan-bizitzaren txostena aurkeztu beharko dute.

#### • Titulu eta -gradu akademikoa ofizialak:

Gehienez Puntu BAT ETA BOST HAMARREN (1,5).

- Planteatutako beharraren jarduera arloarekin zerikusia dute:
  - A taldea: 0,4
  - Doktorego gradua: 0,6
  - Graduondokoa  $\geq$  0250 ordu: 0,5
  - Graduondokoa  $<$  250 ordu: 0,2
- Planteatutako beharraren jarduera arloarekin ez dute zerikusirik:
  - A taldea: 0,1
  - Doktorego gradua: 0,2

Titulu eta gradu akademiko ofizialen merezimenduei dagokienez, bakarrik unibertsitateko titulu ofizialak, erakunde ofizialek egiaztatutakoak, balioetsiko dira. Hau da, unibertsitateko edo zentroko ziurtagiriak izango dira eta berariaz antzemango da ofizialtasuna, unibertsitateen beren tituluen aldean, azkenekoak unibertsitateen kontseiluek onartutako tituluak baitira eta, ondorioz, araudi-estandar malguagoak baitituzte. Beraz, deialdi publikoaren prozesu honetan ez zaie horiei baremorik ezarriko. Horrez gain, eskaerak edo eskabideak aurkezteko epemuga amaitu baino lehenago lortuak izango dira.

#### • Hizkuntzak:

- Euskara: europar esparru erkidegoaren araudiarekin bat, gehienez puntu BATEKIN (1) balioetsiko da.
  - C1: 1,0
  - B2: 0,7
  - B1: 0,5
- Ingelesa: europar esparru erkidegoaren

deberá aportar certificado de cada empresa que permita identificar fehacientemente la naturaleza del trabajo desarrollado.

De igual forma, las personas interesadas deberán aportar Informe de vida laboral emitido por la Seguridad Social.

#### • Titulaciones y grados académicos oficiales:

Máximo de UNO y CINCO DÉCIMAS (1,5) de punto

- Guardan relación con el área de actividad de la necesidad planteada:
  - Grupo A: 0,4
  - Grado doctor: 0,6
  - Postgrados  $\geq$  250 horas: 0,5
  - Postgrados  $<$  250 horas: 0,2
- No guardan relación con el área de actividad de la necesidad planteada:
  - Grupo A: 0,1
  - Grado doctor: 0,2

Respecto a los méritos de Titulaciones y grados académicos oficiales, solo se evaluarán las titulaciones oficiales universitarias acreditadas por organismos oficiales, es decir, certificaciones de la Universidad o Centro donde conste expresamente el carácter oficial (a diferencia de los títulos propios universitarios, que son títulos aprobados por los consejos de las universidades, sometidos a estándares normativos más flexibles, y que no son objeto de baremación en este proceso de convocatoria pública), y obtenidos con anterioridad a la fecha límite de presentación de solicitudes o instancias.

#### • Idiomas:

- Euskara: De conformidad a la normativa del marco común europeo, se valorará con un máximo de UN (1) punto.
  - C1: 1,0
  - B2: 0,7
  - B1: 0,5
- Inglés: De conformidad a la normativa del

araudiarekin bat, gehienez BOST HAMARREN puntu (0,50) emango dira.

- C1: 0,5
- B2: 0,25

marco común europeo, se valorará con un máximo de CINCO DÉCIMAS (0,50) de punto.

- C1: 0,5
- B2: 0,25

Hizkuntzen merezimenduari dagokionez, bakarrik erakunde ofizialek egiaztatutako hizkuntza-mailak balioetsiko dira eta hauek ere eskaera edo eskabidea aurkezteko epemuga baino lehen lortuak izango dira.

3. fasea amaitzen denean, Lantiken webgunean argitaratuko da fase horretatik eratorritako lehenetasun-hurrenkera.

#### 4. fasea: Elkarrizketa pertsonala

Lehenagoko probetan aurrez hautatutako hautagaiekin, aurreko faseetan lortutako puntuen aldegatik lanpostu hutsak betetzeko aukerak dituztenekin, elkarrizketa pertsonalak egingo dira, izaera profesionala izango dutenak eta lanpostua betetzeko beharizan zehatzen araberakoak.

Balorazioa ZERO (0) puntu eta PUNTU BAT (1) bitartekoa izango da

Elkarrizketan ez dira baloratuko hautagaien alderdi pertsonalak, eta ez da inolako diskriminaziorik onartuko arrazoi pertsonalengatik.

Irizpide profesional hauek baloratuko dira elkarrizketan:

- Lanera moldatzeko erraztasuna:
  - Lanpostuaren beharizanetarako prestakuntza egokia izatea:
    - **A:** Altua (0,50 puntu)
    - **N:** Normala (0,25 puntu)
    - **B:** Baxua (0 puntu)
  - Lanpostuaren beharizanetarako lanbide-esperientzia egokia izatea:
    - **A:** Altua (0,50 puntu)

Respecto al mérito Idiomas, solo se evaluarán los niveles de idiomas acreditados por organismos oficiales obtenidos con anterioridad a la fecha límite de presentación de solicitudes o instancias.

Finalizada la fase 3, se publicará en la web de Lantik el orden de prelación resultante de esta fase.

#### Fase 4: Entrevista personal

Con los candidatos y candidatas preseleccionados/as en las pruebas anteriores, que por la diferencia de puntos obtenidos en las fases anteriores, tengan opción de acceder a la cobertura de vacantes, se realizarán entrevistas personales, de carácter profesional, en función de las necesidades concretas a cubrir en el puesto de trabajo.

Se valorará entre CERO (0) puntos y UN (1) punto

La entrevista no valorará aspectos personales de los candidatos y candidatas, y no se permitirá ningún tipo de discriminación por causas personales.

La entrevista valorará los siguientes criterios profesionales:

- Facilidad de adaptación laboral:
  - Ajuste de la Formación a las necesidades del puesto:
    - **A:** Alto (0,50 puntos)
    - **N:** Normal (0,25 puntos)
    - **B:** Bajo (0 puntos)
  - Ajuste de la Experiencia profesional a las necesidades del puesto:
    - **A:** Alto (0,50 puntos)

- **N:** Normala (0,25 puntu)
- **B:** Baxua (0 puntu)

Prozeduran zehar hala eskatzen duten ezustekoak gertatuz gero, 4. Faseko lehenengo paragrafoan adierazitakoak baino elkarrizketa gehiago egin ahal izango ditu Hautespenean Epaimahaiak.

4. fasea amaitzean lanpostu hutsak betetzeko lehentasun-ordena argitaratuko da Lantiken webgunean.

Hautaketa prozesuan parte hartzen dutenek alegazioak aurkeztu ahal izango dituzte 7 egun naturaleko epean (aipatutako lehentasun-hurrenkera argitaratzen denetik aurrera zenbatzen hasita), idatziz, [ggb.deialdiak@bizkaia.eus](mailto:ggb.deialdiak@bizkaia.eus) helbidearen bitartez.

Alegazioak egiteko epea bukatzen denean, hautagaien behin betiko zerrenda argitaratuko da lanpostu hutsak betetzeko lehentasun-ordenarekin.

Plazak honako lehentasun ordenean egokituko dira, puntuazio altuenetik baxuenera.

Fidelizazioaren/Bezeroe teknikaria hautatzeko prozesuan egon eta bete beharreko lanposturako hautatu ez dituzten pertsonekin aldi baterako lan-poltsa bat sortuko da enpresaren balizko antolaketa-beharrizanak asetzeko Fidelizazioaren/Bezeroen Arloan, aldi baterako kontratazioaren bidez soilik estali beharrekoak, amaierako puntuazio handienetik txikienerako lehentasun-hurrenkeraren arabera.

Aldi baterako lan-poltsa 2023ko abenduaren 31ra arte egongo da indarrean, edo bestela, bertan daudenetako bakoitza behin proposatu denean enpresak aldi baterako kontratatuko.

#### 5. fasea: Prozesuaren azken ebazpena:

Kudeatzaitzak hutsik dauden plazak

- **N:** Normal (0,25 puntos)
- **B:** Bajo (0 puntos)

Si en el proceso concurren circunstancias imprevistas que así lo aconsejen, el Tribunal de Selección podrá realizar más entrevistas de las que en inicio resultaren de lo señalado en el párrafo primero de esta fase 4.

Finalizada la fase 4, se publicará en la web de Lantik el orden de prelación de cobertura de vacantes.

Las personas participantes en el proceso de selección podrán formular alegaciones, por escrito, al buzón de [ggb.deialdiak@bizkaia.eus](mailto:ggb.deialdiak@bizkaia.eus) en el plazo de 7 días naturales a contar de la publicación del orden de prelación mencionado.

Finalizado el plazo de alegaciones, se publicará la relación definitiva con el orden de prelación de cobertura de vacantes.

Las plazas se asignarán en el orden de prelación de mayor a menor puntuación final.

Con las personas del proceso de selección del Técnico o Técnica de Fidelización/ Clientes que no hayan sido seleccionadas para la plaza objeto de cobertura, se establecerá una Bolsa de trabajo temporal para atender necesidades organizativas potenciales de la empresa en el Área de Fidelización/ Clientes, a cubrir exclusivamente mediante contratación temporal, siguiendo el orden de prelación de mayor a menor puntuación final.

La bolsa de trabajo temporal tendrá validez hasta el 31 de diciembre de 2023, o hasta que cada persona integrante de la misma, haya sido propuesta una vez para su contratación temporal por la empresa.

#### Fase 5: Resultado final del proceso:

La Gerencia adoptará el acuerdo de

betetzeko deialdi publikoari buruzko ebazpen-akordio bat egingo du.

Erabaki hori Administrazio Kontseiluari jakinaraziko zaio aukeratutako pertsonak izendatu ditzan.

resolución de la convocatoria pública de cobertura de vacantes.

El acuerdo mencionado se comunicará al Consejo de Administración, para que proceda al nombramiento de las personas elegidas.

#### **6.- AURKEZTU BEHARREKO DOKUMENTAZIOA ETA EPEAK:**

Kanpoko deialdi publikoaren bidezko lanpostu hutsak betetzeko prozesuaren berri EAZren bitartez emango zaie langile guztiei, eta Lurralde Historikoan gehien saltzen diren egunkarietako bitan (2) eta Lantik, SA MPko webgunean argitaratuko da.

Interesdunek beren eskaera aurkeztu beharko dute (ezarritako formatuan) bitarteko elektronikoak erabiliz [www.lantik.bizkaia.eus](http://www.lantik.bizkaia.eus) web helbidean eta [ggb.deialdiak@bizkaia.eus](mailto:ggb.deialdiak@bizkaia.eus) helbide elektronikora birbideratuko da, edo Herri Administrazioen Administrazio Prozedura Erkideari buruzko urriaren 1eko 39/2015 Legean xedatzen diren edozein modalitatearen arabera, **2019ko azaroaren 24era** arte (hori barne). Eskaerarekin batera, baldintzak eta meritua betetzen direla egiaztatzen duen dokumentazioa aurkeztu behar da, 3. fasean adierazten den legez.

#### **Eskaera onartzeko EZINBESTEKO baldintza:**

Eskaerarekin batera, honako hauek aurkeztu beharko dira: NANaren eta datuak egiaztatzeko aitopenen fotokopiak eta titulazio eta gradu akademiko ofizialen edo titulu-eskubideen ordainagiriaren (titulua lortzeko behar diren ikasketa gaitu izana eta titulu hori jasotzeko eskubideak ordainduta dituela egiaztatzen duen agiria) fotokopiak.

#### **6.- DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR Y PLAZOS:**

El proceso de cobertura de vacantes a través de convocatoria pública externa, será comunicado por medio del CAU a la totalidad de la plantilla y se publicará en dos (2) de los periódicos de mayor tirada del Territorio Histórico, y la web de Lantik, S.A. M.P..

Las personas interesadas deberán presentar su solicitud (en el formato establecido) mediante medios electrónicos en la dirección web [www.lantik.bizkaia.eus](http://www.lantik.bizkaia.eus), redireccionándose al buzón de correo electrónico [ggb.deialdiak@bizkaia.eus](mailto:ggb.deialdiak@bizkaia.eus); o en cualquiera de las modalidades previstas en la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, teniendo de plazo hasta el **24 de noviembre de 2019** (inclusive), acompañando la documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos y méritos, según se señala en la fase 3.

#### **Requisito IMPRESCINDIBLE para admitir la solicitud:**

Junto con la solicitud se deberá aportar fotocopia del DNI, de la Declaración de veracidad de datos y de las titulaciones y grados académicos oficiales o de la certificación de pago de derechos del título (certificado de haber superado los estudios conducentes a la obtención del título y haber abonado los derechos de expedición del mismo).

**7.- DATUEN BABESARI BURUZKO  
INFORMAZIO OSAGARRIA:**

Ematen den informazioa aztertu eta tratatzean, diskreziorik handienarekin jokatu da.

Tratamenduaren helburua aipaturiko hautaketa-prozesua egitea izango da, pertsona interesdunaren baimena hartuta prozesu horren oinarri juridiko gisa.

Ez dira datuak lagako, eta datu horiek 6 hilabetez kontserbatuko dira deialdiaren prozesua amaitu ostean.

**7.- INFORMACIÓN ADICIONAL DE  
PROTECCIÓN DE DATOS:**

La información facilitada será examinada y tratada con la máxima reserva.

La finalidad del tratamiento será la realización del proceso de selección de referencia, teniendo como base jurídica del mismo el consentimiento de la persona interesada.

No se realizarán cesiones de los datos, y éstos serán conservados durante 6 meses tras la finalización del proceso de convocatoria.



Sabino Arana, 44  
48013 BILBAO (Bizkaia)

Tel: (+34) 944 068 900  
Fax: (+34) 944 068 800

e-mail: [lantik@bizkaia.eus](mailto:lantik@bizkaia.eus)  
<http://lantik.bizkaia.eus>



**ER-2023/2005**  
El Diseño, el Desarrollo y el Mantenimiento de Aplicaciones Informáticas.  
**ER-0739/2006**  
La Compra de Bienes y Servicios y el Suministro e Instalación de Equipamiento Informático para la Diputación Foral de Bizkaia.  
**ER-0811/2008**  
La Atención al Cliente.