

# RESPONSABLE DE LA OFICINA TÉCNICA DE CALIDAD

## Misión:

Con carácter general se encargará de planificar, coordinar e implantar las actividades de la política de calidad de la Entidad, normativa, procedimientos estándares y directrices asociadas al modelo de gestión, así como liderar los procesos de mejora continua, definición de cuadros de mando y gestionar los contratos de su área.

## Características del puesto:

Tipo de Contrato: temporal

Lugar de Trabajo: Zaragoza

Salario: (A1: Licenciado, Ingeniería Superior, Grado) N24B: 38.350,40 €  
(A2: Diplomado, Ingeniero Técnico, Grado) N24B: 35.962,60 €

## Funciones del Puesto:

- Colaborar con la dirección en la definición de la política de calidad de la entidad.
- Establecer y mantener la normativa a aplicar en materia de calidad y de los procesos de la entidad.
- Definir indicadores de calidad de servicio y procedimientos para su obtención en todos los ámbitos de actuación de la entidad.
- Supervisar la calidad de los servicios prestados y el cumplimiento de niveles de calidad pactados, desde la perspectiva de los receptores de los servicios de la entidad.
- Supervisar la calidad de los servicios recibidos y el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio pactados, desde la perspectiva de los proveedores de la entidad.
- Definición del cuadro de mandos en colaboración con la dirección.
- Elaboración del cuadro de mandos, análisis y propuestas de mejora.
- Definición del alcance de estudios de satisfacción en colaboración con la dirección.
- Realización de estudios de satisfacción.
- Elaboración de informes y análisis de resultados.
- Definir, mantener y gestionar las herramientas necesarias para la gestión y el control de la calidad.
- Participar y liderar reuniones de trabajo relacionadas con la implantación de la calidad.
- Trabajar de manera transversal con otras áreas y direcciones de la entidad, de los departamentos del Gobierno de Aragón y de otras entidades públicas.
- Participar y colaborar en aquellos foros en materia de calidad en los que colabore la Entidad.
- Definición de las cláusulas que permitan garantizar la gestión de la calidad en los servicios que contrate la entidad.
- Realizar o instar a la realización de las auditorías periódicas que permitan verificar el cumplimiento de los compromisos en materia de calidad.
- Establecer y mantener los planes de mejora continua Mantener y avanzar en los compromisos de la entidad con la responsabilidad social corporativa (RSC).

## Requisitos mínimos exigidos:

-Tener una experiencia laboral de al menos 2 años en puestos de similares características de los cuales 1 año en el sector TIC o análogos (Responsable de Calidad, Responsable de Procesos, Responsable de Implantación sistemas de gestión de calidad o de certificación ISO 9001 o puestos análogos o trabajos relacionados con la calidad).

-Licenciado, Ingeniero Superior, Grado(Nivel A1) o Diplomado, Ingeniero Técnico o Grado(nivel A2)

-Formación mínima de 20 horas en formación en Calidad (ISO9001, EFQM o análogas)

## Criterios de Selección

### 1.Fase de Concurso:

1.1. Se valorará en esta fase con un máximo de 10 puntos la formación en temas de calidad, ISO 9001, Auditoría, gestión de proyectos TI, formación en ITIL, ISO 27001, PMBOK y sistemas de gestión de la calidad. (5 puntos por máster, 2 puntos certificaciones, 1 punto formación más de 25 horas y 0,5 puntos formación menos de 25 horas) (Se acreditarán mediante certificación académica)

1.2. Experiencia profesional con un máximo de 30 puntos en Implantación de ISO 9001 o análogas, sistemas de gestión de la calidad y mejora continua (2,5 puntos por año completo con un máximo de 10 puntos), implantación metodología ITIL, implantación de metodologías de gestión por procesos y gestión por proyectos (2,5 puntos por año completo con un máximo de 10 puntos), auditor y trabajos relacionados con la calidad en general (2,5 puntos por año completo con un máximo de 5 puntos). (Se acreditarán mediante CV+ Vida laboral+Certificado de empresa o contrato de trabajo).

Experiencia como trabajador para Administraciones Públicas como trabajador contratado en el ámbito relacionado con las funciones descritas (1 punto por año completo con un máximo de 5 puntos)

### 2. Fase de valoración de conocimientos

2.1. Ejercicio 1. Puntuación máxima 12 puntos y corresponderá a un cuestionario de test relacionado con el temario detallado (incluido como Anexo). Esta prueba se calificará de 0 a 12 puntos. La nota mínima para mediar será de 3,6 puntos.

2.2 Ejercicio 2. Puntuación máxima 12 puntos. Desarrollo y resolución de un supuesto práctico sobre el temario detallado. Esta prueba se calificará de 0 a 12 puntos. La nota mínima para mediar será de 3,6 puntos.

2.3. Ejercicio 3. Puntuación máxima 6 puntos. Cuestionario psicotécnico de razonamiento lógico. Esta prueba se calificará de 0 a 6 puntos mediante puntuación centil de rango 0-99. La Nota mínima para mediar es de 1,8 puntos

Se considerará que continúan el proceso de selección aquellos candidatos que alcancen una puntuación mayor o igual a 15 puntos de la suma de los 3 ejercicios. No obstante, la Comisión de selección podrá adaptar la puntuación mínima posible prevista.

La Comisión de Selección podrá considerar que los candidatos que no consigan la plaza entren en una bolsa de empleo si obtienen una puntuación mayor o igual a 6 puntos en cualquiera de los dos ejercicios 1 y 2.

### 3. Fase de entrevista

Los candidatos que hayan superado las notas de corte en las anteriores fases serán convocados a la fase de entrevista.

3.1. Entrevista con el INAEM que, además de ratificar los conocimientos y experiencia, se valorarán las competencias asociadas al puesto. Tendrá una puntuación máxima de **20 puntos** en función de la mayor adecuación al perfil solicitado.

3.2. Entrevista con la Comisión de Selección que valorará los aspectos más significativos para la idoneidad del puesto como motivación, predisposición, trabajo en equipo, etc. Tendrá una puntuación máxima de **10 puntos**.

Los candidatos interesados en participar del proceso de selección deberán llamar al ESPACIO EMPRESAS DEL INAEM DE ZARAGOZA teléfono 976716219 de 9:00 a 14:00 horas indicando el número de oferta de empleo 02-2018-007669. Deberán acreditarse adjuntando el CV los méritos que deseen aportar. El plazo de presentación de la candidatura finaliza el día 1 de agosto de 2018.

#### ANEXO

El temario para las pruebas de Valoración de conocimientos será:

La norma ISO 9001:2015

El proceso de auditoría

La gestión por procesos en las organizaciones

El conjunto de buenas prácticas ITIL para la gestión de servicios TIC

Metodologías de gestión de proyectos: PMBOK y SCRUM

El modelo de excelencia y calidad EFQM

La responsabilidad social corporativa