



## **RESOLUCIÓN de la Directora Gerente de la entidad pública Aragonesa de Servicios Telemáticos por la que se convoca procedimiento de selección para la provisión, con carácter temporal, de dos puestos de Gestor de Servicio Clientes.**

Por medio de la Ley 7/2001, de 31 de mayo, se creó la entidad de derecho público Aragonesa de Servicios Telemáticos, en adelante AST, adscrita al Departamento de Ciencia, Universidad y Sociedad del Conocimiento del Gobierno de Aragón en virtud de lo dispuesto en el Decreto de 5 de agosto de 2019, de la Presidencia del Gobierno de Aragón, por el que se modifica la organización de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y se asignan competencias a los Departamentos.

Los puestos solicitados pertenecen a la dirección de Clientes de AST, la cual presta un servicio transversal a toda la organización a fin de velar y hacer cumplir las normas y estándares que se fijan o vengán marcados por la normativa vigente. Entre sus objetivos principales se encuentran la fidelización y prospección de nuevos clientes, el mantenimiento de la cartera y el catálogo de servicios y la identificación de las necesidades del Gobierno de Aragón.

El artículo 9.1 de la Ley 7/2001, de 31 de mayo, establece que “corresponden al Director Gerente la dirección, gestión y control inmediato de las actividades de la entidad, así como de sus recursos humanos, económicos y materiales”.

Por lo anteriormente expuesto, la Directora Gerente de AST convoca el procedimiento de selección para la provisión temporal de dos puestos de Gestor de Servicio Clientes, en AST, con arreglo a las siguientes bases:

### ***Primero. - Datos del puesto***

Según Orden HAP/1226/2018 de 4 julio, por la que se aprueba la plantilla de personal laboral propio de la entidad pública Aragonesa de Servicios Telemáticos y personal funcionario adscrito de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón integrado en la entidad.

Nº de Puestos	2
Denominación	Gestor de Servicio Clientes
Categoría	Gestor Clientes
Grupo	A2/C1
Nivel	22
Tipo de Complemento	B
Titulación exigida	Arquitecto técnico, Ingeniero técnico, Diplomado o Grado Título de Bachiller o Técnico

### ***Misión:***

Con carácter general se encargará de la gestión de servicio a clientes.

### ***Características del puesto:***

- Tipo de Contrato: Temporal.
- Lugar de Trabajo: Zaragoza.
- Acceso: Concurso/oposición



Retribución del puesto:

- Grupo A2. Diplomado, Ingeniero Técnico, Grado. Nivel 22. Bruto Anual: 36.352,84 €. Complemento específico B. según tablas retributivas del Gobierno de Aragón para personal de Administración General.
- Grupo C1. Bachiller, Técnico. Nivel 22. Bruto Anual: 32.097,74 €. Complemento específico B. según tablas retributivas del Gobierno de Aragón para personal de Administración General.

**Dependencia Jerárquica:** Puesto dependiente de la Dirección de Desarrollo de Negocio

**RESPONSABILIDADES:**

<b>Elaborar y mantener el inventario de clientes y servicios.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar y fidelizar listado de clientes.</li><li>• Prospección de nuevos clientes.</li><li>• Identificar las necesidades del Gobierno de Aragón.</li><li>• Colaborar en el mantenimiento de la cartera y el catálogo de Servicios.</li></ul>
<b>Ser el interlocutor comercial de AST con el cliente, orientar y asesorar sobre posibles soluciones tecnológicas y representar a la Entidad.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reuniones periódicas con los Responsables TIC de los departamentos.</li><li>• Analizar las necesidades del cliente y asesorar sobre posibles soluciones.</li><li>• Recabar y elaborar documentación: técnica, presupuestos, propuestas, etc.</li><li>• Participar en eventos y comités relacionados con el área en que se desarrolla el trabajo.</li><li>• Acciones de fidelización de clientes.</li><li>• Agilizar y colaborar en la resolución de incidencias.</li><li>• En las unidades territoriales de Huesca y Teruel, ser interlocutor con la Delegación Territorial del Gobierno de Aragón para temas generales del territorio.</li><li>• En las unidades territoriales será el encargado de coordinar y controlar las actividades que corresponden a dichas unidades, coordinar las reuniones de equipo de temas comunes, solicitud de asignación y control de recursos, coordinar el control de accesos y elaborar informes que se soliciten sobre la Unidad territorial.</li></ul>
<b>Gestionar encargos de clientes y dirigir los proyectos derivados de éstos.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dirigir la ejecución de los proyectos de clientes hasta su implantación.</li><li>• Gestionar la documentación relacionada con encargos y proyectos, desde el propio encargo hasta la facturación.</li><li>• Reuniones con oficina de proyectos, clientes, técnicos, proveedores.</li><li>• Realizar el seguimiento de la calidad de los servicios prestados.</li></ul>
<b>Proponer estrategias de evolución de los servicios.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identificar y proponer evolución de los servicios y nuevos servicios.</li><li>• Estudiar la consolidación y provisión de resultados.</li><li>• Si la necesidad del Servicio lo requiere: participar en analizar la situación del mercado de los Servicios y el coste de los mismos.</li></ul>

Desarrollar cualquier otra función que le sea encomendada por su Superior en el ámbito de su competencia y responsabilidad



## COMPETENCIAS DEL PUESTO:

Genéricas	Operativas
<ul style="list-style-type: none"><li>• Responsabilidad y Compromiso</li><li>• Colaboración y Trabajo en Equipo</li><li>• Orientación al cliente interno y externo</li><li>• Orientación a resultados</li><li>• Calidad y Mejora Continua</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comunicación Eficaz</li><li>• Planificación y Organización</li><li>• Profesionalidad y Credibilidad Técnica</li><li>• Innovación y Creatividad</li></ul>

### Requisitos de los candidatos:

Los aspirantes que concurran a estas pruebas selectivas deberán reunir los siguientes requisitos,

- Poseer la capacidad funcional para el desempeño de las tareas del puesto al que se aspira
- Estar inscrito en el Sistema Público de Empleo, en adelante INAEM, como demandante de empleo.
- Estar en posesión o en condiciones de obtener la titulación mínima exigida para acceder al puesto
  - A2: Arquitecto técnico, Ingeniero técnico, Diplomado o Grado
  - C1: Título de Bachiller o Técnico.

En el caso de titulaciones obtenidas en el extranjero, deberá estar en posesión de la correspondiente convalidación o credencial que acredite su homologación

Los requisitos mínimos exigidos para participar deberán poseerse el día de finalización del plazo de presentación de solicitudes y mantenerse hasta el momento del posible llamamiento y nombramiento.

Los aspirantes que no acrediten en plazo los requisitos mínimos exigidos, se considerarán no admitidos en el proceso de selección.

### **Segundo. - Solicitudes y documentación:**

Los interesados en participar en este proceso de selección deberán presentar la siguiente documentación

- Formulario ANEXO I de solicitud de participación en el proceso de selección.
- Acompañar al formulario ANEXO I la documentación exigida.
  - Copia de Acreditación de estar en situación de búsqueda activa de empleo.
  - Copia de Titulación académica mínima exigida
  - Copia DNI

Los interesados en presentar su solicitud vía telemática (correo electrónico) deberán enviarla a la cuenta de mail [empresasz.inaem@aragon.es](mailto:empresasz.inaem@aragon.es) en formato pdf cada uno de los documentos, indicando en el asunto "Solicitud 02-2022-003452- Gestor Servicio Clientes" y nombre y apellidos del aspirante"

El formulario de solicitud ANEXO I se facilita a través de Internet, en la página web de AST en la dirección <https://ast.aragon.es>



Se concede un plazo de 10 días hábiles contados a partir del día siguiente de la publicación de esta convocatoria en la web de AST <https://ast.aragon.es> para presentar las solicitudes de participación en el proceso de selección.

### **Tercero. –Comisión de Selección**

La comisión de selección se ajustará en cuanto a su constitución, organización y funcionamiento a lo dispuesto en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

A efectos de comunicación y demás incidencias, la comisión de selección tendrá su sede en la entidad pública AST, en Avda. Ranillas 3A, planta 3ª, oficina J, Zaragoza, C.P: 50018. Teléfono 976714495 en horario de 9:00h a 14:00h. y a través de la cuenta de correo electrónico [seleccion.ast@aragon.es](mailto:seleccion.ast@aragon.es)

Los miembros de la comisión de selección deberán abstenerse de intervenir cuando concurra en ellos alguna de las circunstancias previstas en el artículo 23.2 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. Asimismo, los candidatos podrán recusar a los miembros de la comisión de selección cuando entiendan que se dan dichas circunstancias, de conformidad con lo establecido en el artículo 24 de la citada ley.

El Presidente de la comisión de selección coordinará la realización de las pruebas y entrevista y dirimirá los posibles empates en las votaciones con voto de calidad. El secretario de la comisión de selección tendrá voz y voto.

La comisión de selección resolverá todas las cuestiones derivadas de la aplicación de las bases de esta convocatoria durante el desarrollo de las pruebas selectivas.

La Directora Gerente de AST designa como miembros de la comisión de selección a los siguientes:

#### Titulares:

Presidente/a: Dª Mª Jesús Tejedor Bas. Directora de Recursos de AST.  
Secretario/a: Dª Margarita Amieva Vicente. Técnico de administración de AST.  
Vocal 1- D.Jordi Dalmau Gabás Director de Clientes de AST

#### Suplentes:

Presidente/a: Dª Nieves Campillo Andrés. Adjunto a Dirección de AST.  
Secretario/a: Dª. Carmen Criado Zafra. Responsable Área de RRHH  
Vocal 1- D. Óscar Torrero Ladrero. Director de Tecnología y Servicios de AST.

Todos los miembros de la comisión de selección, a salvo del que actúe como secretario, deberán pertenecer a un Grupo de titulación igual o superior al exigido para el puesto convocado y quedan nombrados mediante esta Resolución.

La comisión de selección podrá contar con expertos, los cuales actuarán con voz pero sin voto en calidad de asesores.

La entidad Aragonesa de Servicios Telemáticos tendrá la facultad de aprobar, mediante Resolución de la Directora Gerente, cualquier modificación posterior de la composición de la comisión de selección.

La pertenencia a la comisión de selección será siempre a título individual, no pudiendo ostentarse ésta en representación o por cuenta de nadie.

Para la válida constitución del órgano a efectos de la celebración de sesiones, deliberaciones y toma de acuerdos, se requerirá la presencia del Presidente y Secretario o en su caso, de quienes le sustituyan y, de la mitad al menos de sus miembros.



La comisión de selección efectuará propuesta de adjudicación de los puestos de trabajo convocados en favor de los candidatos que hubieran obtenido mayor puntuación, por su orden.

#### **Cuarto. - Admisión de aspirantes.**

Expirado el plazo de presentación de solicitudes, la comisión de selección nombrada al efecto dictará resolución, declarando aprobada la lista provisional de admitidos y, en su caso, excluidos indicando las causas de exclusión.

La citada resolución se publicará en la web de AST <https://ast.aragon.es/>

Los aspirantes excluidos provisionalmente dispondrán de un plazo de 3 días hábiles, contados a partir del día siguiente al de la publicación de la resolución, para poder subsanar el defecto que haya motivado su exclusión u omisión, siempre y cuando dicho defecto sea subsanable.

Los aspirantes que dentro del plazo señalado no subsanen la exclusión o aleguen la omisión, serán definitivamente excluidos de la participación en el proceso.

Transcurrido dicho plazo, la comisión de selección nombrada al efecto, dictará resolución que declare aprobada definitivamente la lista de aspirantes admitidos y excluidos, indicando fecha, lugar y hora de realización del primer ejercicio de la fase oposición.

La citada resolución, se publicará en la web de AST <https://ast.aragon.es/>

Superado el plazo de presentación de solicitudes, si la comisión de selección nombrada al efecto considera que no existe ningún aspirante que deba ser excluido, dictará resolución declarando aprobada la lista definitiva de admitidos indicando fecha, lugar y hora de realización de los ejercicios de la fase oposición y en consecuencia no se aplicará el periodo de subsanación.

#### **Quinto. - Proceso de selección.**

El sistema de selección de aspirantes será el de concurso-oposición

##### Crterios de Selección (Fases)

**1.Fase de Oposición:** La fase de Oposición constará de 2 ejercicios y es eliminatoria, es decir, el candidato que no supere los ejercicios 1 y 2 con la puntuación mínima que consistirá en obtener 17 puntos en la suma de los dos ejercicios, se considerará que no continua en el proceso de selección.

La realización de los 2 ejercicios es obligatoria para superar la fase de oposición.

La Comisión de selección podrá adaptar la puntuación mínima posible prevista para los ejercicios 1 y 2.

Los ejercicios de la fase de oposición podrán versar sobre el siguiente temario:

- Relación con clientes y herramientas de gestión comercial
- Tecnologías emergentes, tendencias tic, análisis de alternativas.
- Transformación digital.
- Identificación de necesidades y toma de requisitos.
- Estimación y valoración de requisitos.
- Preparación de propuestas comerciales.
- Experiencia de usuario (UX, UI)



- Metodologías (fundamentos en agile, scrum, pmbok, métrica v3, lean management.)
- Marco ITIL

#### **EJERCICIO 1:**

Consistirá en un cuestionario tipo test basado en las materias del temario detallado y que podrá contener preguntas de reserva que sólo puntuarán en caso de anulación de alguna pregunta.

Esta prueba se calificará de 0 a 15 puntos.

#### **EJERCICIO 2:**

Consistirá en el desarrollo de un supuesto práctico sobre el temario detallado anteriormente dirigido a apreciar la capacidad y conocimientos de los aspirantes para llevar a cabo las tareas concretas del puesto.

Esta prueba se calificará de 0 a 20 puntos.

Los resultados obtenidos por los aspirantes en la fase de oposición se publicarán en la web de AST <https://ast.aragon.es/>

Se concederá un plazo de 3 días hábiles a contar desde el día siguiente al de la publicación de los resultados de la fase de oposición para que los aspirantes presenten alegaciones o reclamaciones a esta fase del proceso de selección mediante correo electrónico a [seleccion.ast@aragon.es](mailto:seleccion.ast@aragon.es) con la referencia "Alegaciones 02-2022-003452- Gestor Servicio Clientes y nombre y apellidos del aspirante".

La comisión de selección procederá a analizar las alegaciones o reclamaciones y resolverá mediante la publicación de la relación definitiva de aspirantes que han superado la fase de oposición y en la que se les solicitará que presenten los documentos acreditativos de méritos para su valoración indicando un plazo.

La citada resolución se publicará en la web de AST <https://ast.aragon.es/>

**2.Fase de Concurso:** No será eliminatoria y las valoraciones que de ella resulten se sumarán a las de la fase de oposición. No podrá aplicarse la puntuación de la fase de concurso para superar los ejercicios de la fase de oposición.

Los aspirantes que hayan superado la fase de oposición deberán presentar la documentación que acrediten méritos mediante el ANEXO II que será facilitado en la página web de AST en la dirección <http://ast.aragon.es>

- Los interesados deberán enviarla a la cuenta de mail [seleccion.ast@aragon.es](mailto:seleccion.ast@aragon.es) en formato pdf cada uno de los méritos, indicando en el asunto "Méritos 02-2022-003452- Gestor Servicio Clientes y nombre y apellidos del aspirante".

#### *Documentación requerida fase de Concurso:*

- Formulario ANEXO II de presentación de documentación méritos a fase concurso en el proceso de selección
- CV
- Formulario de ANEXO III de CV. Experiencia profesional
- Vida laboral Seguridad Social actualizada a mes de publicación convocatoria
- Copias de Cursos y documentos acreditativos de formación



Una vez finalizado el plazo de presentación de la documentación de méritos, la comisión de selección procederá a valorarlos en la fase de Concurso que, se puntuará hasta un máximo de 35 puntos distribuidos según lo siguiente:

### 2.1.- Formación Continuada.

Se valorará hasta un máximo de 10 puntos la formación y perfeccionamiento en materias relacionadas con la gestión comercial, la consultoría, las metodologías en el ámbito TIC y la gestión de proyectos.

El baremo que se aplicará será el siguiente:

- Total de 2 puntos por certificación.
- Total de 1 punto por curso de 40 o más horas sin certificación.
- Total de 0,5 puntos por cursos sin certificación de menos de 40 horas.

La formación deberá acreditarse mediante certificación académica.

Los documentos acreditativos presentados como méritos correspondientes a formación continuada, serán valorados de conformidad según lo especificado y deberán poseerse el día de finalización del plazo de presentación de solicitudes.

No se valorarán méritos relativos a formación continuada que no se acredite su finalización ni los adquiridos con posterioridad.

### 2.2 - Experiencia profesional.

Se valorará hasta un máximo de 25 puntos la experiencia en consultoría, gestión comercial, jefatura de proyectos, analista y analista-programador

El baremo que se aplicará será el siguiente:

- Consultoría y gestión comercial
  - 5 puntos por año de experiencia en el sector público hasta un máximo de 5 años
  - 3 puntos por año de experiencia fuera del sector público hasta un máximo de 5 años
- Jefatura de proyectos
  - 3 puntos por año de experiencia en el sector público hasta un máximo de 4
  - 1 punto por año de experiencia fuera del sector público hasta un máximo de 4
- Analista
  - 1 punto por año de experiencia hasta un máximo de 4 años

Si para un determinado periodo temporal el aspirante ha desarrollado más de una de las tareas o ámbitos que se valoran en la anterior relación de experiencia profesional, la puntuación no será acumulativa.

Los méritos a que se refiere este apartado deberán acreditarse mediante certificación o justificación suficiente (proyecto y facturas) que acrediten dicho trabajo realizado como trabajador autónomo y serán valorados de conformidad según lo especificado.

Los documentos acreditativos presentados como méritos correspondientes a experiencia serán valorados de conformidad según lo especificado.



Se concederá un plazo de 3 días hábiles a contar desde el día siguiente al de la publicación de los resultados de la fase de concurso para que los aspirantes presenten alegaciones o reclamaciones a esta fase del proceso de selección mediante correo electrónico a [seleccion.ast@aragon.es](mailto:seleccion.ast@aragon.es)

Superado el plazo de presentación de méritos de la fase de concurso por los aspirantes que han superado la fase de oposición, la comisión de selección procederá a resolver mediante la publicación de la puntuación obtenida en la fase de concurso por los aspirantes y en la que se convocará a la realización de la fase de entrevista indicando fecha, lugar y hora.

La citada resolución se publicará en la web de AST <https://ast.aragon.es/>

En caso de que el número de aspirantes sea solo uno, se autoriza a la comisión de selección nombrada al efecto, la competencia de prescindir de la fase de concurso si considera y argumenta que no aporta valor al proceso de selección, siempre y cuando se cumplan los requerimientos de las fases anteriores

**3. Fase de entrevista.** No será eliminatoria y las valoraciones que de ella resulten se sumarán a las de la fase de oposición y a las de la fase de concurso para determinar la puntuación total.

Los aspirantes que hayan superado la fase de oposición serán convocados a la fase de entrevista en la que se valorará los aspectos más significativos de idoneidad del aspirante al puesto, conforme a las competencias descritas, motivación y disponibilidad.

La fase de entrevista se valorará hasta un máximo de 30 puntos

#### **RESUMEN BAREMO PuntuACION FASES PROCESO SELECCION**

<b>Fases</b>	<b>Puntuación Máxima</b>
1-OPOSICIÓN	35 puntos
2-CONCURSO	35 puntos
3-ENTREVISTA	30 puntos
<b>TOTAL Máximo Proceso</b>	<b>100 puntos</b>

En caso de que el número de aspirantes sea solo uno y, la comisión de selección acuerde en reunión prescindir de la fase de concurso, la puntuación correspondiente a la citada fase quedará anulada y se valorará el resto de las fases con los baremos indicados en la anterior tabla.

En caso de empate, el orden se establecerá atendiendo a la mayor puntuación obtenida sucesivamente en el primer ejercicio de fase oposición, en el segundo ejercicio de la fase oposición, en la fase de concurso y en la fase de entrevista.

Como criterio residual de desempate, una vez aplicados, en su caso, los criterios anteriores, regirá lo dispuesto en la Resolución de 24 de febrero de 2020 ("Boletín Oficial de Aragón", número 46, de 6 de marzo de 2020) de la Directora del Instituto Aragonés de Administración Pública, por la que se hace público el resultado del sorteo previsto en el artículo 17 del Decreto 122/1986, de 19 de diciembre, de la Diputación General de Aragón, regulador del Instituto Aragonés de Administración Pública y de la selección, formación y perfeccionamiento del personal de la Comunidad Autónoma de Aragón.

La convocatoria podrá quedar desierta si ningún aspirante es seleccionado para ocupar los puestos.





**Sexto. – “Bolsa de empleo”:**

Se creará una “bolsa de empleo” con aquellos candidatos que, habiendo superado la fase de oposición no han obtenido plaza y aquellos que sin haberla superado hubieran conseguido al menos un 30% de la puntuación máxima de esa fase. En este caso, la Dirección Gerencia determinará la necesidad de cubrir las plazas vacantes dotadas en función de las necesidades del servicio, por el procedimiento de Bolsa de Empleo, según los propios procedimientos de la entidad. Los citados candidatos serán llamados para ofrecerles los correspondientes puestos, siempre que correspondan a la misma o superior categoría profesional al del puesto que se ha superado la fase de oposición y no se haya obtenido plaza.

Esta bolsa tendrá una duración temporal de cuatro años.

El orden de la bolsa es establecerá atendiendo a la mayor puntuación obtenida en el resultado final del proceso, que en el caso de los aspirantes que hayan superado la fase de oposición será la suma de las puntuaciones obtenidas en las tres fases, y en el caso de los aspirantes incluidos por haber conseguido al menos un 30% de la puntuación máxima de la fase de oposición, la suma de la puntuación obtenida en los dos ejercicios.

**Séptimo – Propuesta de Contratación**

Finalizado el proceso de selección, la comisión de selección emitirá un informe con la relación de aspirantes que han superado el proceso de selección por orden de puntuación y en las que constarán las calificaciones de cada una de las fases y la puntuación total y se propondrá la contratación o, en su caso, que queden desiertos el/os puestos convocados.

El número total de candidatos propuestos no podrá superar el número de plazas convocadas.

El citado informe contendrá también por orden de prelación la relación de candidatos que conformarán la “Bolsa de Empleo”.

La comisión de selección dirigirá el citado informe a la Directora Gerente de AST quién a la vista de este, procederá a dictar resolución en la que se incluirá la lista de aprobados por orden de puntuación en el que se constarán las calificaciones obtenidas en cada una de las fases y la puntuación total y en la que se autorizará la contratación o en su caso que, quede desierto el puesto convocado y la relación en orden de prelación de los candidatos de la “Bolsa de Empleo”.

Esta resolución se hará pública en la web de AST <https://ast.aragon.es/>

El número total de candidatos autorizados por la Dirección Gerencia de AST a tramitar la contratación, no podrá superar el número de plazas convocadas.

Contra la presente resolución, que no pone fin a la vía administrativa, podrá interponerse recurso de alzada ante la Consejera de Ciencia, Universidad y Sociedad del conocimiento, en el plazo de un mes a partir del día siguiente a su recepción, conforme a lo establecido en los artículos 121 y 122 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Zaragoza,  
La Directora Gerente de la entidad pública Aragonesa de Servicios Telemáticos,  
María Teresa Ortín Puértolas.  
(Firmado electrónicamente)