



Departamento de Recursos Humanos

## **BASES PARA LA COBERTURA DE UNA PLAZA DE GESTOR/A DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

**PRIMERO.- OBJETO.-** El objeto de la presente convocatoria es la selección mediante promoción interna con cobertura de vacante de:

- UNA plaza **fija-discontinua** de **Gestor/a de Atención al Cliente** con categoría de **auxiliar administrativo/a**.

La convocatoria del proceso selectivo, el perfil del puesto de trabajo y las presentes bases, así como los listados, tanto provisionales como definitivos, y llamamientos se publicarán en la Web de CALVIA 2000 (<http://www.calvia2000.es>).

### **SEGUNDA.- REQUISITOS QUE HAN DE REUNIR LOS/AS ASPIRANTES**

Los requisitos previos para ser admitidos/as a la realización de las pruebas selectivas son los siguientes:

Tener cumplidos 18 años de edad a fecha del último día del plazo de presentación de solicitudes.

Reunir los siguientes requisitos indicados en el anuncio de la convocatoria:

*Habilidades, competencias y conocimientos exigidos:*

- Capacidad organizativa, trabajo en equipo e iniciativa propia.
- Alta capacidad de comunicación a nivel oral y escrito y para la relación con clientes internos y externos.
- Conocimientos de las Ordenanzas Municipales de Calvià
- Conocimientos básicos de gestión administrativa
- Conocimientos de ofimática (Microsoft Office)
- Conocimientos de Prevención de Riesgos Laborales
- Conocimientos del RGPD y la LOPD

*Requisitos mínimos:*

- Ser fijo o fijo-discontinuo
- Formación Académica: Bachillerato o Técnico de Grado Superior (FP II)
- Catalán Nivel C1
- No tener un índice de absentismo superior al 10%, computado en el año anterior a la fecha del anuncio, con las excepciones descritas en el Convenio Colectivo.
- No haber sido sancionado por la empresa por falta grave o muy grave durante el año anterior a la fecha del anuncio.

*Se valorará:*





- Experiencia en puestos similares
- Formación relacionada con la plaza.

Los candidatos/as de nacionalidad no española deberán acreditar estar en posesión del permiso de trabajo así como de conocimientos como mínimo de una de las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares.

Conocimientos acreditados sobre el puesto de trabajo, los cuales se podrán acreditar mediante cualquier prueba válida en derecho. El tribunal determinará la validez de las acreditaciones presentadas por los candidatos.

Todos los requisitos exigidos habrán de cumplirse en la fecha del último día del plazo de presentación de solicitudes y mantenerse hasta el final del proceso selectivo. Los requisitos y méritos que no se cumplan el último día del plazo no serán tenidos en cuenta.

### **TERCERA.- PROCESO DE ADMISIÓN**

Para participar en el proceso selectivo los candidatos/as deberán presentar a través del formulario habilitado en la página web, dentro del plazo establecido, los siguientes documentos:

- Instancia debidamente cumplimentada y firmada (disponible en la página Web de CALVIA 2000) que incluye el Autobaremo de todos los méritos de entre los enumerados en la BASE CUARTA, de esta convocatoria.
- Justificantes digitalizados del cumplimiento de todos los requisitos mínimos exigidos en la BASE SEGUNDA de esta convocatoria.

El plazo de presentación de solicitudes será el indicado en el anuncio de la convocatoria. Los candidatos/as que no presenten sus solicitudes en tiempo y forma no serán admitidos/as en el proceso selectivo. De igual manera, tampoco serán admitidas las solicitudes que no vayan acompañadas de todos los documentos justificativos relacionados en la BASE SEGUNDA.

Se podrá ampliar el plazo de entrega de solicitudes por una sola vez cuando a juicio de la empresa no exista un número suficiente de candidatos/as para la selección.

Durante el periodo habilitado para la recepción de solicitudes de la presente convocatoria el Departamento de Recursos Humanos confirmará la recepción de las mismas vía correo electrónico.

#### **Admisión de aspirantes**

Una vez transcurrido el plazo de presentación de solicitudes, el Tribunal de Selección revisará la documentación aportada por los aspirantes y hará pública la lista provisional de aspirantes admitidos/as y excluidos/as en la web de Calvià 2000.



En cualquier caso, a fin de evitar errores o para posibilitar su subsanación, los aspirantes deberán comprobar no sólo que no figuran en la relación de excluidos/as sino, también, que sus nombres constan en la relación de aspirantes admitidos/as.

Para subsanar los posibles errores o para aportar los documentos preceptivos, las personas excluidas u omitidas dispondrán de un plazo de DOS días hábiles, contados a partir del día siguiente a la publicación de la lista en la página Web. Durante esta fase sólo se podrán aportar documentos que justifiquen los requisitos necesarios para la inclusión en la presente convocatoria, no se admitirá la aportación de documentación justificativa de méritos hasta que el proceso de selección llegue a la Fase de Valoración de Méritos y sólo se admitirán los incluidos en el autobaremo de la solicitud de participación en el proceso de selección.

Se considerará causa de exclusión automática la falta de veracidad en las condiciones y méritos alegados.

Transcurrido dicho plazo, se publicará la lista definitiva de aspirantes admitidos/as y excluidos/as la página Web de la empresa <http://www.calvia2000.es>

## **CUARTA.- SELECCIÓN DE PERSONAL**

El proceso de selección de personal constará de tres fases cuyo objeto es valorar la idoneidad de los candidatos al perfil del puesto ofertado y que consisten en: pruebas de conocimientos teórico-prácticas, valoración de los méritos y reconocimiento médico. Los candidatos que no hayan presentado el Certificado Oficial de Catalán Requerido para la plaza serán convocados para la realización de la prueba ad hoc.

Las pruebas, si el tribunal lo determina, se realizarán conjuntamente entre los candidatos fijos y fijos discontinuos, si bien sólo se corregirán los exámenes de los fijos discontinuos en el caso de que ningún candidato con contrato fijo continuo haya superado los mínimos establecidos por el tribunal para superar las pruebas.

### **1º.- PRUEBAS**

Se realizarán Pruebas teórico-prácticas sobre los distintos conocimientos que deben aplicarse en el puesto de trabajo.

Estas pruebas podrán ser divididas en varias partes y podrán ser eliminatorias en función de los criterios que fije el tribunal de selección y que se anunciarán en el acta de admisiones, así como la valoración de cada una de ellas. Las pruebas computarán el 75 % de la nota final.

### **2º.- FASE DE VALORACIÓN DE LOS MÉRITOS**

Los candidatos que superen las pruebas dispondrán de 5 días hábiles para presentar la documentación justificativa de la autobaremación presentada en la solicitud de



trabajo que no haya sido entregada con anterioridad en el Departamento de Recursos Humanos y verificar la que se encuentra disponible en la empresa.

Con el fin de respetar el orden de cobertura fijada en el art. 7 del Reglamento de Cobertura de Puestos de Trabajo, sólo se valorarán los meritos a los fijos discontinuos presentados y aprobados cuando ningún fijo continuo supere las pruebas.

La fecha límite para computar los méritos declarados por los candidatos/as es el último día del plazo para presentación de solicitudes, no siendo tenidos en cuenta ni valorados aquéllos que sobrepasen dicha fecha o no incluidos en la autobaremación. Por tanto, sólo serán tenidos en cuenta y valorados los títulos académicos, cursos de formación profesional, y experiencia profesional obtenidos hasta la fecha indicada, no siendo tenidos en cuenta ni valorados los obtenidos con posterioridad a la misma.

Finalizadas todas las pruebas teórico- prácticas con la excepción de la entrevista personal se procederá a la revisión de la valoración de los méritos indicados en la autobaremación de aquellos candidatos/as que hayan superado las pruebas, atendiendo al siguiente al baremo fijado en el Reglamento de Cobertura de Puestos de Trabajo:

a).- Años de servicio en la empresa: 0,50 puntos por año completo o la fracción que resulte por mes trabajado en la empresa.

Máximo 5 puntos.

b).- Cursos relacionados con la plaza a cubrir

- 0,0025 por hora de curso relacionado con el Puesto de trabajo
- 1,50 puntos por o Diplomatura universitaria o Grado nvl 2
- 2,00 puntos por licenciatura o Grado nv 3 o equivalente

Solo se tendrán en cuenta los cursos realizados en los últimos 10 años, con excepción de los que impliquen la obtención de una titulación académica oficial.

Máximo 4 puntos

c).- Experiencia interna y/o externa acreditada en un puesto de trabajo igual o afín a criterio del tribunal: 0,25 puntos por año trabajado o la fracción que resulte por mes trabajado dentro de los últimos 10 años desde la convocatoria.

Máximo 1 punto

La valoración de los meritos se referenciará a 10 puntos.

La experiencia profesional externa deberá acreditarse por los candidatos aportando su VIDA LABORAL y/o certificado de empresa en que se describan las funciones realizadas.



El Tribunal determinará si las acreditaciones, cursos, experiencia y/o similitud de los puestos de trabajo desempeñados y cualquier otro mérito susceptible de valoración, concurren en cada uno/a de los/as candidatos/as presentados/as al proceso de selección.

La valoración de los méritos computará el 25% de la nota final

### **3º.- FASE DE RECONOCIMIENTO MÉDICO Y FORMACIÓN PREVIA INCORPORACIÓN**

Para cubrir la plaza ofertada se llamará al candidato/a correspondiente por riguroso orden de puntuación el/la cual se someterá al obligatorio Reconocimiento Médico de Aptitud, perdiendo todos sus derechos los/as aspirantes que no se presenten en el lugar que se le indique a realizar el reconocimiento médico el día y hora señalados, así como aquellos/as candidatos/as que se presenten y no acrediten su identidad.

Para poder ser contratado/a el/la candidato/a habrá de ser declarado/a por el facultativo que lo/a reconozca como APTO/A SIN LIMITACIONES o como máximo APTO/A CON LIMITACIONES COMPATIBLES con TODAS las tareas a desempeñar. Tras el reconocimiento médico, los candidatos que hayan sido declarados NO APTO/A o APTO/A CON LIMITACIONES INCOMPATIBLES con las tareas a desempeñar serán excluidos/as del proceso selectivo.

El/la candidato/a deberá superar el Curso de Prevención de Riesgos Laborales sobre el Puesto de Trabajo gestionado por la empresa y que se realizará de forma previa a su incorporación. Quedan exentos de realizar el curso genérico de prevención de riesgos laborales de nivel básico los/as candidatos/as que lo acrediten antes de su contratación siempre que haya sido impartido por un Servicio de Prevención, Entidad Gestora de Formación Autorizada (registrada en el Registro Estatal de Entidades de Formación del SEPE) o por Calvià 2000.

**QUINTA.-** Los aspirantes admitidos/as serán convocados/as en llamamiento único para cada una de las pruebas y especialidades con un mínimo de 5 días hábiles de antelación, perdiendo todos sus derechos a participar en el proceso los/as que no se presenten a realizar las pruebas los días y horas señalados, así como aquellos candidatos/as que se presenten pero no acrediten su identidad. A estos efectos, todos los candidatos/as deberán acudir al lugar donde se celebren las pruebas provistos/as de un documento identificativo original.

El tiempo máximo de realización de las pruebas será determinado por el Tribunal.

**SEXTA.-** Una vez finalizadas cada una de las pruebas se publicará un acta con la LISTA PROVISIONAL DE CANDIDATOS/AS APTOS/AS Y NO APTOS/AS en la que constará el nombre, apellidos y/o DNI, el resultado de las pruebas y la puntuación obtenida por cada uno/a de los candidatos/as, abriéndose un plazo de dos días hábiles para presentar reclamaciones al Tribunal.



Asimismo, se indicará que candidatos son aptos para realizar la siguiente prueba.

Transcurrido dicho plazo se publicará la LISTA DEFINITIVA DE CANDIDATOS/AS APTOS/AS Y NO APTOS/AS ordenada de mayor a menor puntuación.

#### Criterios de preferencia en caso de igualdad en la puntuación definitiva:

En el caso de igualdad de puntos, según lo acordado en la comisión de Igualdad, tendrá prioridad el candidato/a del género menor representado en la categoría.

De mantenerse la igualdad de puntos, tendrá prioridad en la lista quien haya obtenido mejor puntuación en el apartado de “EXPERIENCIA PROFESIONAL”.

En el supuesto de que siga habiendo igualdad de puntos, tendrá preferencia quien haya sido mejor valorado en el apartado de “FORMACION”.

### **SEPTIMA.- CONTRATACION**

Las retribuciones, jornada laboral y otras características del contrato serán las que establezca el Convenio Colectivo de la empresa que esté vigente en el momento de la contratación para la/s categoría/s objeto de la presente convocatoria.

### **OCTAVA.- TRIBUNAL DE SELECCIÓN**

El Tribunal de selección estará formado por tres personas, un presidente y dos vocales, de los cuales uno/a de ellos/as actuará como secretario/a, para el caso de desacuerdo el/la secretario/a será el/la mas joven de ellos/as. Todos/as tendrán voz y voto y previo acuerdo podrán ser asesorados/as por técnicos/as en las materias objeto de las pruebas.

Su composición será:

- Presidente:
  - el Director de RRHH de CALVIA 2000 o persona de la empresa en quien delegue.
- Vocales:
  - Un jefe/a, técnico/a en la materia objeto de la convocatoria.
  - Un miembro del Comité de empresa

A todos y cada uno de los componentes se les asignará un/a suplente. Su composición se publicará junto con la lista provisional de aspirantes admitidos/as y excluidos/as o en actas posteriores si fuera preciso. El Tribunal quedará válidamente constituido para todos sus actos y tramites con la presencia de dos de sus miembros. Los acuerdos serán tomados por mayoría de sus miembros.

El Tribunal queda facultado para resolver e interpretar las dudas que se presenten y tomar los acuerdos necesarios para llevar a buen fin el proceso selectivo en todo lo no previsto en estas Bases, siempre bajo los criterios de igualdad, mérito y capacidad.

El Tribunal podrá eliminar a los aspirantes durante el desarrollo del proceso selectivo por razones de indisciplina o desobediencia.



Los miembros del Tribunal están sujetos a las causas de abstención y recusación previstas en el Reglamento para la Cobertura de Puestos de Trabajo. Los candidatos dispondrán de dos días hábiles para recusar a los miembros del tribunal desde la fecha de publicación del Acta Provisional de Admisiones.

## **NOVENA.- IGUALDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS**

La Dirección de RR.HH. velará por el cumplimiento de los criterios de igualdad, merito y capacidad, promoviendo la igualdad de oportunidades entre trabajadores y trabajadoras.

De conformidad con la Ley Orgánica Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) y Reglamentos vigentes que la desarrollan, les informamos que los datos personales que suministre con motivo de su participación serán conservados en un fichero automatizado titularidad de CALVIA 2000, S.A.. (en adelante CALVIA 2000) con la finalidad de gestionar el/los proceso/s de selección de personal por parte de CALVIA 2000.

CALVIA 2000 como responsable del fichero, garantiza y reconoce el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de los datos facilitados que podrá ejercitar el interesado mediante el envío de petición escrita al Jefe de Seguridad Informática, adjuntando documento que acredite su identidad, a la siguiente dirección: C/ Illes Balears, 25 – Santa Ponsa)

## **DECIMA.- RECLAMACIONES Y ALEGACIONES**

Contra las presentes bases y convocatoria, en un plazo de cinco días hábiles, contados desde la publicación en la página [www.calvia2000.es](http://www.calvia2000.es), podrán presentarse reclamaciones ante el Departamento de Recursos Humanos, que serán resueltas en un plazo máximo de cinco días.

## **UNDECIMA.- DEFINICIONES**

**Días hábiles:** se entiende como días hábiles los días de lunes a viernes, siempre que no sean festivos en el municipio de Calvià.

**Documento identificativo original:** DNI, Pasaporte, Permiso de conducción español

**Autoridad educativa:** Cualquier administración estatal o autonómica con competencias en materia educativa.

**Entidad Gestora de Formación Autorizada:** Las entidades organizadoras que además de organizar la formación de sus clientes, actúen como centro de formación y se encuentren inscritas en el Registro Estatal de Entidades de Formación.