

BASES DE LA CONVOCATORIA DE BOLSA DE EMPLEO PARA AUXILIARES DE ATENCIÓN AL CLIENTE DESTINADA A LA COBERTURA DE NECESIDADES DEL GRUPO ENERCOOP

El presente documento tiene por objeto regular la creación de una **BOLSA DE EMPLEO** para la cobertura de necesidades de **AUXILIARES DE ATENCIÓN AL CLIENTE** del Grupo Enercoop, ya sean estas de carácter fijo o temporal. La posterior contratación será realizada por cualquiera de las sociedades del Grupo en función de dichas necesidades.

PRIMERA.- Principios Básicos

La convocatoria para la creación de la Bolsa de Empleo se realizará con carácter público y abierto. Asimismo el proceso de selección se regirá por los principios de transparencia y objetividad y se valorará proporcionalmente y con independencia la competencia, la capacidad y los méritos de los candidatos.

El respeto a dichos principios prolongará su vigencia más allá del proceso de creación de la bolsa, estando también presentes en la gestión interna de los trabajadores del Grupo Enercoop mediante su cumplimiento en los sistemas internos de desarrollo y promoción.

SEGUNDA.- Publicidad

Las Bases de esta convocatoria se harán públicas en la Página Web del Grupo Enercoop (www.enercoop.es). Las siguientes fases del proceso serán comunicadas de forma genérica (sin inclusión de datos personales) en la misma página.

Los resultados de las distintas pruebas y evaluaciones serán comunicados individual y confidencialmente a cada candidato, pudiendo estos tener acceso a la documentación generada a efectos de revisión, así como al listado general de resultados de los participantes en cada una de las fases en las que hayan participado. Asimismo, los participantes en el proceso podrán solicitar información del estado de desarrollo del proceso de selección durante su gestión a través del correo electrónico rrhh@enercoop.es.

TERCERA.- Características del puesto

1.- Denominación: Auxiliar de Atención al Cliente.



2.- Relación: Laboral ordinaria a tiempo completo.

3.- Clasificación profesional: Grupo Profesional Auxiliares, Categoría Auxiliar Administrativo.

4.- Misión del puesto: Atender, gestionar y resolver las solicitudes, consultas e incidencias de los clientes del Grupo Enercoop, en base a las políticas y procedimientos establecidos para lograr su óptima atención y su fidelización.

5.- Principales funciones:

1. Gestionar y resolver las solicitudes y consultas de los clientes conforme a los procedimientos de trabajo establecidos:
 - a. Recibir y atender las consultas y solicitudes realizadas por los clientes a través de los distintos canales y medios de comunicación.
 - b. Gestionar las altas de nuevos contratos:
 - i. Revisión y validación de la documentación necesaria.
 - ii. Comunicación de necesidades con compañías distribuidoras de zona.
 - iii. Registro del alta y asignación del código.
 - iv. Coordinación de particularidades de facturación y cobro con el Departamento Económico-Financiero.
 - v. Archivo de la documentación generada.
 - c. Gestionar las modificaciones de contratos y suministro.
 - i. Revisión y validación de la documentación necesaria.
 - ii. Comunicación de cambios a las compañías distribuidoras de zona.
 - iii. Registro de las modificaciones solicitadas.
 - iv. Escaneo y archivo de la documentación generada.
 - d. Tramitar las bajas de contrato y suministro.
 - i. Recepción y análisis de las solicitudes de baja. Reporte y coordinación con el Responsable de Equipo.
 - ii. Gestión de las necesidades comerciales y de cobro derivadas de la solicitud de baja.
 - iii. Revisión de documentación y registro de la baja.
 - iv. Escaneo y archivo de la documentación generada.
 - e. Emisión de certificados.
 - i. Recepción y atención de solicitudes.
 - ii. Emisión y entrega del certificado:
 1. Certificado de consumo y estado de suministro.
 2. Certificado de contrato o titularidad del mismo.
 - f. Tramitación y registro de adjudicaciones de contratos públicos y contratos de grandes cuentas.
 - i. Recepción y validación de la documentación necesaria por parte del Responsable de Equipo.

- ii. Interlocución con compañías distribuidoras de zona.
- iii. Escaneo y registro de contratos y documentación generada.

6.- Conocimientos específicos necesarios:

- ✓ Conocimientos en gestión comercial, ventas y marketing.
- ✓ Conocimientos y experiencia labores de apoyo en la gestión comercial.
- ✓ Conocimientos y experiencia en la gestión y atención de clientes.
- ✓ Informática general y programas y aplicaciones propias de la compañía.
- ✓ Manejo de herramientas comerciales para la gestión de clientes y carteras (CRM).

7.- Ubicación: El trabajador prestará sus servicios de forma habitual en la Sede Social del Grupo Enercoop (Calle Corazón de Jesús, 17, 03330 Crevillent), sin perjuicio de la realización de tantos desplazamientos y viajes como sean necesarios para poder prestar sus servicios convenientemente en la empresa.

8.- Retribución: La retribución inicial del puesto será la establecida en el Convenio Colectivo, concretamente 14.000,00 € brutos anuales más los beneficios sociales establecidos en el mismo.

La empresa dispone de un sistema de evaluación y desarrollo profesional que vincula las revisiones salariales a la mejora en el desempeño. La carrera profesional definida para el puesto es del 15% del salario de entrada, pudiendo llegar a los 16.100,00 € brutos anuales de salario fijo (sin inclusión de los sistemas internos de retribución variable y beneficios sociales).

CUARTA. - Régimen de Contratación e Incompatibilidades.

1.- En virtud del artículo 39 de los Estatutos de la Cooperativa Eléctrica Benéfica San Francisco de Asís serán rechazadas las candidaturas presentadas por parientes de miembros del Consejo Rector o del Director General hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad.

La limitación se hace extensiva a los parientes hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad de anteriores miembros del Consejo Rector o anteriores Directores Generales, hasta transcurridos ocho años desde el cese en los mencionados cargos.

2.- La contratación se realizará mediante contrato laboral ordinario a jornada completa. La duración del contrato será indefinida, con un periodo de prueba de 2 meses.

QUINTA. - Requisitos de los aspirantes.

Los aspirantes deberán reunir, para poder participar en el proceso de selección, los siguientes requisitos:

- a) Ser mayor de edad y no exceder, en su caso, de la edad máxima de jubilación.
- b) Tener la nacionalidad española, ser nacional de un Estado miembro de la Unión Europea, o ser nacional de aquellos Estados, a los que, en virtud de tratados internacionales celebrados por la Unión Europea y ratificados por España, sea de aplicación la libre circulación de trabajadores.
- c) Cualquiera que sea su nacionalidad, los extranjeros con residencia legal en España.
- d) Estar en posesión de una titulación CFGS (Ciclo Formativo de Grado Superior) en Gestión Comercial y Ventas, Marketing y Publicidad, Administración y Gestión, y/o cualquier otro Grado Universitario o CFGS acorde con los requisitos del puesto.
- e) Tener una experiencia profesional acreditable de, al menos, dos años en el ejercicio de similares puestos o funciones. Dicha experiencia deberá ser demostrable, y será requerida acreditación a lo largo del proceso de selección.
- f) Tener, como mínimo, un nivel de conocimientos de inglés B1 acreditable mediante título de la EOI o equivalente. En el caso de no poder aportar acreditación oficial se realizarán las correspondientes pruebas de nivel, que serán excluyentes para los candidatos que no alcancen el nivel de referencia.
- g) Tener, como mínimo, un nivel de conocimientos de valenciano B1 acreditable. En caso de no poder aportar acreditación oficial se realizarán las correspondientes pruebas de nivel, que serán excluyentes para los candidatos que no alcancen el nivel de referencia.

SEXTA.- Solicitudes.

Se deberán presentar por escrito, a través de la sección ÚNETE AL EQUIPO de la Página Web del Grupo Enercoop (www.enercoop.es), cumplimentando el formulario on-line habilitado al efecto. Alternativamente, se podrá dirigir la solicitud al Departamento de Recursos Humanos del Grupo Enercoop, Calle Corazón de Jesús, 17, 03330 Crevillent (Alicante), presentándola de forma personal de lunes a viernes, en horario de 08:30 a 14:30 horas, o mediante correo electrónico a la dirección rrhh@enercoop.es.

A la solicitud de inscripción se acompañará:

- Carta de presentación y motivación de la candidatura. El documento será puntuable en la fase de inicial de valoración curricular.
- Currículo Vitae firmado, en el que consten los títulos académicos, puestos de trabajo desempeñados con indicación de su duración y detalle de las funciones, estudios y cursos realizados y otros méritos que estime oportuno poner de manifiesto para su valoración.
- En su caso, acreditación de conocimientos del idioma inglés, nivel B1 o superior, emitido por un centro oficial (Escuela Oficial de Idiomas (EOI) o equivalente).

- En su caso, acreditación de conocimientos del idioma valenciano, igual o superior al nivel B1 emitido por un centro oficial (Junta Qualificadora de Coneixements de Valencià (JQCV), Escuela Oficial de Idiomas (EOI), universidades o equivalente).

Los aspirantes habrán de manifestar en su solicitud que reúnen la totalidad de los requisitos exigidos en esta convocatoria, referidos siempre a la fecha de expiración del plazo señalado para la presentación de solicitudes. Serán excluidos los aspirantes que no reúnan los requisitos exigidos en las presentes bases.

El plazo para la presentación de candidaturas finalizará el viernes **17 de septiembre de 2021**. No se aceptarán candidaturas presentadas fuera de plazo.

Finalizado el plazo de admisión de solicitudes se contactará con los aspirantes admitidos y excluidos para comunicar la decisión justificada y se publicará la relación de admitidos en la página web del Grupo.

SEPTIMA. - Pruebas de Acceso y Bolsa de Empleo.

1.- Valoración Curricular.

La valoración curricular tendrá carácter eliminatorio y será valorada de 0 a 30 puntos, siendo necesaria la obtención de una calificación de 15 puntos para superarla. Las variables a aplicar para la valoración curricular de las candidaturas serán las siguientes:

- Carta de presentación y motivación.
- Información adicional y habilidades personales.
- Diseño, contenido y redacción de currículum.
- Competencias reflejadas por el candidato.
- Experiencia y cargos desempeñados (duración, contenido, sector, tipo y tamaño de empresas).
- Formación reglada y complementaria.

Los resultados de la valoración realizada se publicarán en la página web del Grupo Enercoop (www.enercoop.es) con detalle de la puntuación obtenida e indicación de los candidatos que hayan superado la prueba. Se dispondrá de un plazo de 5 días laborables para presentar alegaciones a la valoración realizada.

2.- Entrevista de evaluación situacional.

En la segunda prueba los candidatos participarán en la simulación de situaciones habituales en el puesto de trabajo, centradas en la atención del cliente y gestión de sus necesidades, para valorar mediante la observación, las competencias que poseen los candidatos para el óptimo desempeño de las labores propias del puesto.



Tanto la simulación de situaciones como la valoración de los comportamientos de los candidatos, será realizada por el personal del Departamento Comercial del Grupo Enercoop, bajo la dirección y supervisión de un profesional externo de Recursos Humanos.

La prueba tendrá carácter eliminatorio y será valorada de 0 a 30 puntos, siendo necesaria la obtención de una calificación de 15 para superarla.

El día, hora y lugar para la realización de las Entrevistas de Evaluación Situacional se publicará en la página web del Grupo Enercoop (www.enercoop.es) con la suficiente antelación.

Los resultados de la Entrevista de Evaluación Situacional se publicarán en la página web del Grupo con detalle de la nota obtenida e indicación de los candidatos que hayan superado la prueba. Se dispondrá de un plazo de 5 días laborables para presentar alegaciones a la valoración realizada.

3.- Bolsa de Empleo.

Los candidatos que superen las dos primeras pruebas pasarán a formar parte de la Bolsa de Empleo de Auxiliares de Atención al Cliente, cuya finalidad será la cobertura de puestos de carácter fijo o temporal en el caso de que surjan necesidades de este tipo de perfiles en la organización, en cualquiera de las empresa que forman el Grupo Enercoop.

El registro de candidatos en la bolsa de empleo, así como su posterior llamamiento se regirá por las siguientes normas:

1. Para tener derecho de inscripción en la Bolsa de Empleo será necesario superar las dos primeras pruebas del proceso de selección, concretamente la Valoración Curricular y la Entrevista de Evaluación Situacional.
2. La inscripción de candidatos en la Bolsa de Empleo se realizará por orden de calificación acumulada en las dos primeras pruebas de acceso, siendo el candidato que ocupará la primera posición aquel con mayor puntuación. Para el cálculo de la calificación acumulada se incluirán los puntos adicionales correspondientes una vez acreditado su cumplimiento.
3. Los candidatos que conformen esta Bolsa podrán actualizar su currículum vitae en caso de producirse cambios en el mismo. Las actualizaciones curriculares no darán lugar a una nueva valoración, pero podrán ser tenidas en cuenta en la fase de entrevista a efectos de comprobación de la idoneidad del perfil del candidato.
4. Ante necesidades de contratación, la empresa realizará llamamientos por grupos de cinco candidatos para la realización de la prueba de entrevista personal, al objeto de comprobar su idoneidad para el puesto. La puntuación obtenida servirá para completar la valoración de las candidaturas, sumándose a la puntuación acumulada. Asimismo, aquellos candidatos que no superen la prueba de entrevista causarán baja en la mencionada Bolsa de Empleo.

5. La adscripción a esta Bolsa podrá tener una duración temporal limitada, reservándose la organización la potestad de disolver la misma.

La relación de candidatos admitidos con indicación de la puntuación acumulada y orden de llamamiento en la Bolsa de Empleo se publicará en la página web del Grupo Enercoop tras la finalización del plazo de alegaciones.

4.- Llamamiento y entrevista.

Ante necesidades de incorporación de este tipo de perfiles, la empresa realizará llamamiento a los cinco primeros candidatos de la Bolsa de Empleo para la realización de la prueba de entrevista, ello con una antelación mínima de cinco días.

La Comisión de Valoración realizará una entrevista personal con los candidatos llamados al objeto de comprobar los méritos alegados y la idoneidad para el puesto ofertado. Los candidatos llamados deberán aportar la siguiente documentación:

- Copia del DNI.
- Documentación original o fotocopia compulsada que acredite la titulación académica, formación y méritos alegados.
- Un informe de vida laboral y otros medios que acrediten la experiencia con las características de sus tareas o nivel de titulación.

La fase de entrevista tendrá una valoración máxima de 40 puntos, siendo necesaria la obtención de una valoración mínima de 20 puntos para superarla. La puntuación obtenida servirá para completar la valoración de las candidaturas.

4.- Puntos adicionales

- a) Como medida encaminada al fortalecimiento de la cultura empresarial y acorde con los principios fundacionales de la entidad, los candidatos nacidos o residentes en la localidad de Crevillent tendrán 3 puntos extraordinarios que se sumarán a la puntuación total obtenida en el conjunto de todas las pruebas (no se computarán para poder superar las notas de corte de las distintas pruebas). Por residentes en la localidad se entenderá a aquellos candidatos empadronados en el término municipal con anterioridad al 1 de enero de 2021. La acreditación de esta condición se realizará mediante la presentación del DNI original o certificado de empadronamiento actualizado.
- b) Idioma adicional. - Tendrán 3 puntos adicionales, que se sumarán a la puntuación total obtenida en el conjunto de todas las pruebas (no se computarán para poder superar las notas de corte de las distintas pruebas), aquellos aspirantes que acrediten poseer un nivel de inglés superior al B1, o de valenciano o cualquier otro idioma comunitario superior al B1.

OCTAVA.- Comisión de Valoración

La Comisión de Valoración se ajustará a los principios de imparcialidad y profesionalidad de sus integrantes y estará formada por cuatro miembros, de los cuales uno será el presidente y dos actuarán como vocales. La secretaría de la Comisión será desempeñada por un asesor especialista que actuará con voz pero sin voto.

El mencionado órgano resolverá las dudas que se presenten para el buen orden del procedimiento de valoración, en todo lo no previsto en las bases, así como para su interpretación.

Composición:

- Presidente: José García Sánchez, Director del Área de Comercialización, Operaciones y Mercado Eléctrico.
- Vocal: Lola Fernández Calero, Responsable del Dpto. Comercial.
- Vocal: Miguel Moreno Martínez, Responsable del Dpto. de Organización y Recursos Humanos.
- Secretario: Alayn Inchauspe Prego, Interim Manager de Recursos Humanos.

La Comisión emitirá un informe justificado, a la vista de las pruebas realizadas, teniendo en cuenta la idoneidad de los candidatos finalistas en relación con las características del puesto, en el que se clasificarán los aspirantes por orden decreciente, con propuesta del candidato idóneo.

Asimismo, la convocatoria podrá ser declarada desierta si ninguno de los candidatos superara las pruebas establecidas en la presente convocatoria.

En Crevillent, a 19 de agosto de 2021.

EL DIRECTOR GENERAL DEL GRUPO ENERCOOP

Fdo.: Joaquín P. Mas Belso
