

BASES DE LA CONVOCATORIA ESPECÍFICA PARA CUBRIR UNA PLAZA DE ADMINISTRATIVO/A UNIDAD DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO EN PLANTILLA DE LA SOCIEDAD MUNICIPAL ZARAGOZA VIVIENDA, SLU, MEDIANTE CONTRATO LABORAL TEMPORAL EN LA MODALIDAD DE INTERINIDAD, A TIEMPO COMPLETO.

Esta convocatoria se registró por la Instrucción nº 1/2022 de fecha 21 de marzo de 2022 del Director Gerente de la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda, SLU, publicada en www.zaragozavivienda.es.

Base 1ª.- Objeto de la convocatoria.

1. En la plantilla fija de la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda, SLU se encuentra actualmente en situación de VACANTE, el puesto de trabajo denominado **Administrativo/a - Unidad de Información al Ciudadano**, que desarrolla su cometido en la Unidad de Información al Ciudadano (UIAC) de Zaragoza Vivienda, clasificada con la categoría profesional de C1, nivel 18 y clasificación 5112.

2. Entretanto se celebra el proceso selectivo para proveer la plaza con carácter definitiva, y dada la urgencia y necesidad de dar cobertura a la misma, según indica la Resolución del Director Gerente de fecha 16 de febrero de 2023, se decide cubrir el puesto de trabajo, de forma temporal mediante contrato laboral de interinidad, a jornada completa, según lo dictado en la disposición adicional cuarta del Real Decreto-Ley 32/2021, de 28 de diciembre, de medidas urgentes para la reforma laboral, la garantía de la estabilidad en el empleo y la transformación del mercado de trabajo en lo que se refiere al régimen aplicable al personal laboral del sector público, que dice: *“... se podrán suscribir contratos de sustitución para cubrir temporalmente un puesto de trabajo hasta que finalice el proceso de selección para su cobertura definitiva, de acuerdo con los principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad y en los términos establecidos en la Ley 20/2021, de 28 de diciembre.”*

3.- Es objeto de estas Bases y su consiguiente convocatoria la provisión temporal del puesto de trabajo de **Administrativo/a de la Unidad de Información al Ciudadano** clasificado en la categoría laboral C1-18-5112 según dispone el Convenio Colectivo de aplicación al personal laboral del Ayuntamiento de Zaragoza (2016-2019) y las tablas salariales de aplicación en Zaragoza Vivienda, siendo el salario bruto anual a jornada completa de 35.555,56- €.

4.- El sistema de selección de las personas aspirantes será el **concurso-oposición**, que consistirá en una prueba escrita teórica-práctica, así como la valoración de méritos y entrevista.

5.- Con el fin de garantizar la debida publicidad del procedimiento se publicarán estas Bases en la en la www.zaragozavivienda.es, estableciéndose ésta como medio de comunicación de las actuaciones derivadas de todo el proceso.

6.- Las personas aspirantes otorgan consentimiento al tratamiento de datos de carácter personal que son necesarios para tomar parte en la presente convocatoria, de conformidad con lo establecido en la normativa vigente en la materia y tal y como estipulan nuestros procedimientos publicados en la página web.

7.- Para lo no previsto expresamente en estas Bases se estará a lo dispuesto en el Convenio del Personal Laboral del Ayuntamiento de Zaragoza, al que está adherido Zaragoza Vivienda, el Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores y la Disposición

Adicional primera del Texto Refundido 5/2015 por el que se aprueba el Estatuto Básico del Empleo Público.

Base 2ª.- Misión y Perfil del puesto .

Misión

Atención presencial, telefónica y digital a la ciudadanía, relacionada con los servicios y actividades que gestiona Zaragoza Vivienda y con su objeto social (solicitudes de vivienda municipal de alquiler, convocatoria de ayudas a la rehabilitación, programa Alquila Zaragoza, etc.).

Así como aquella actividad administrativa y de coordinación que conlleve la atención e información al ciudadano.

Perfil y competencias profesionales necesarias:

- Perfil de formación administrativa con experiencia laboral en departamentos de atención al cliente en empresas de sectores relacionados con la vivienda.
- Experiencia en atención y asesoría al ciudadano de forma presencial, telefónica y online, habilidad en la resolución de quejas de manera efectiva, capacidad de comunicación y fluidez verbal, capacidad de adaptación y trabajo en equipo. Es necesario poseer conocimientos y manejo de herramientas ofimáticas básicas.

Base 3ª.- Horario.

El trabajo se realizará a jornada completa, desde las 08:00 a las 15:00 horas, de lunes a viernes; excepto los jueves que el horario será adaptado en turnos de 08:00 a 17:00 horas, de acuerdo con lo establecido en el Convenio Colectivo de aplicación para el personal laboral de la Sociedad Municipal.

Base 4ª.- Requisitos específicos de participación.

1.- Para participar en este proceso selectivo las personas interesadas deberán reunir, además de los requisitos que figuran en la Instrucción de fecha 21 de marzo de 2022 del Director Gerente antes indicada, los siguientes requisitos, imprescindibles para ser admitidas:

- a) Tener cumplidos dieciséis años y no exceder de la edad máxima de jubilación prevista en la normativa legal.
- b) Tener nacionalidad española, o ser extranjera con residencia legal en España de acuerdo con lo dispuesto en el art. 57.4 del EBEP.
- c) No padecer enfermedad ni impedimento físico o psíquico para el desempeño normal de las tareas del puesto.
- d) Estar en posesión del título de Bachiller, Técnico o equivalentes, según establece la normativa vigente.

Las personas aspirantes con titulaciones obtenidas en el extranjero deberán estar en posesión de la correspondiente credencial de homologación o, en su caso, del correspondiente certificado de equivalencia. Este requisito no será de aplicación a las personas aspirantes que hubieran obtenido el reconocimiento de su cualificación profesional, en el ámbito de las profesiones reguladas, al

amparo de las disposiciones de Derecho Comunitario, al menos, del título de técnico especialista o equivalente, conforme a lo dispuesto en los artículos 22 y 39 del Estatuto de los Trabajadores y a los preceptos del Convenio colectivo de aplicación en la Sociedad Municipal.

e) Se requiere experiencia profesional de al menos **5 años** en puestos administrativos de atención presencial y telefónica al ciudadano en sectores relacionados con la vivienda.

Para acreditar el requisito establecido en el apartado d) se aportará fotocopia del título acreditativo. Para acreditar el requisito establecidos en el apartado e) deberán presentar vida laboral y/o certificados justificativos o medio suficiente de prueba (certificados de empresa, certificados académicos, certificados de universidad, cartas de recomendación, contratos de trabajo, etc...).

2.- Todos los requisitos enumerados en esta Base, así como los méritos alegados, deberán poseerse hasta el día de la finalización del plazo de presentación de solicitudes y mantenerse hasta el momento de la contratación.

Base 5ª.- Presentación de solicitudes.

Quienes deseen tomar parte en el proceso selectivo deberán hacerlo cumplimentando la **INSTANCIA** de participación, mediante modelo normalizado que se encuentra en la www.zaragozavivienda.es, junto con fotocopia del DNI, currículum vitae y cualquier otra acreditación documental, así como certificados acreditativos de las exigencias para participar y los criterios de méritos que se hayan de valorar.

Las solicitudes se presentarán en el Registro de la Unidad de Atención al Ciudadano de Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda, SLU, sita en calle San Pablo, 61 de Zaragoza. El plazo máximo de presentación será de **diez días naturales** a contar desde el siguiente a la publicación de la convocatoria en la página web. La presentación de solicitudes se realizará en horario de 09:00 a 14:00 horas.

Las personas aspirantes deberán manifestar de forma expresa en la solicitud de participación que reúnen todos los requisitos establecidos en la **Base cuarta** de la convocatoria.

- **Experiencia profesional:** se deberá indicar el intervalo de fechas en que se ha prestado servicio, así como el tiempo total trabajado. Su justificación deberá realizarse mediante aportación de certificado de vida laboral, emitido por la Tesorería General de la Seguridad Social o documento equivalente y/o Certificado de las empresas donde haya trabajado donde se pueda justificar fehacientemente la duración, fechas y denominación, categoría, responsabilidades, misión, perfil y competencias de los puestos ocupados. Además, deberá presentar información adicional con el objeto de comprobar las funciones efectivas desarrolladas, si le es solicitada.
- **Los méritos** referentes a titulaciones académicas y formación deberán ser expresados en la relación de méritos de tal forma que se indique en méritos académicos: la titulación, entidad, créditos, programa y duraciones, y en méritos de formación adicional: denominación del curso de formación, su contenido, la entidad formativa emisora del certificado y el número de horas del curso. Su justificación deberá realizarse inexcusablemente mediante la aportación del título o certificado de participación.

- Se adjuntará relación de empresas donde ha desarrollado su actividad profesional y el rol en cada equipo.

Las personas aspirantes quedan vinculadas a los datos que hayan hecho constar en sus solicitudes, pudiendo únicamente demandar su modificación mediante escrito motivado dentro del plazo de presentación de solicitudes establecido.

La no presentación de la solicitud en tiempo y forma y en la forma determinada en los apartados precedentes supondrá causa de exclusión de la persona aspirante.

Expirado el plazo de admisión de solicitudes, la Comisión de Selección de la Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda, SLU emitirá resolución declarando aprobada la lista de las personas admitidas y excluidas. Dicha resolución se hará pública en la página www.zaragozavivienda.es, estableciéndose un plazo de **dos días hábiles** para subsanar los errores materiales. A continuación la lista se elevará con carácter definitivo.

Base 6ª.- Proceso selectivo.

El proceso selectivo se estructura en tres fases:

A) Fase de valoración de conocimientos.

En esta fase se realizará una **prueba teórico-práctica**, que consistirá en el desarrollo de un ejercicio escrito tipo test, para valorar los conocimientos y experiencia relacionados con la misión, el perfil y las competencias expresadas en las Base 2ª de esta convocatoria, vinculados con los siguientes temas:

- Normativa de vivienda estatal y autonómica y legislación relacionada con política de vivienda, rehabilitación urbana y vivienda protegida.
- Ley de arrendamientos urbanos.
- Programas que gestiona Zaragoza Vivienda dirigidos a la ciudadanía.
- Atención al ciudadano desde la Administración Pública.
- Procedimiento administrativo y administración digital.
- El Ayuntamiento de Zaragoza: ámbitos y servicios relacionados.
- Zaragoza Vivienda: organización, estructura y estatutos.

El ejercicio se calificará como **máximo de 60 puntos**, para pasar a la siguiente fase se requerirá un **mínimo de 30 puntos**.

B) Fase de valoración de méritos.

Entre las personas aspirantes que hayan superado la Fase A) se realizará la **valoración de méritos** de acuerdo con el siguiente Baremo (**máximo de 30 puntos**):

1.- Tiempo de servicios prestados como administrativo/a o Auxiliar Administrativo/a, en empresas públicas o privadas donde se hayan desarrollado los perfiles, competencias y funciones requeridas relacionadas con vivienda, tal como figura en la Base 2ª, a razón de **1 punto por cada año o fracción de experiencia, por encima de 5 mínimo requerido (máximo de 15 puntos)**.

2.- Formación complementaria en la que haya participado relacionada con:

- Normativa de vivienda.
- Atención al ciudadano.
- Ofimática y herramientas digitales.
- Protección de datos.

- Idiomas.

Se puntuará a razón de 0,25 puntos por cada hora o fracción con un máximo 15 puntos.

C) Fase de entrevista.

Posteriormente se realizará una **entrevista**, que versará sobre el contenido de las pruebas y las habilidades y desempeño necesarios para el puesto, entre otras:

- Habilidades de comunicación y mediación.
- Habilidades organizativas.
- Resolución de problemas.
- Integridad y ética en el trabajo.
- Capacidad de trabajo.
- Adaptación a la misión de Zaragoza Vivienda.

La entrevista se calificará como **máximo de 10 puntos**, para pasar a la siguiente fase se requerirá un **mínimo de 5 puntos**.

Base 7ª.- Valoración Final.

A la vista de los méritos aportados por cada persona aspirante, la Comisión de Selección valorará y otorgará las pertinentes puntuaciones.

Los méritos que no resulten suficientemente justificados no serán valorados.

Los resultados obtenidos se publicarán en la www.zaragozavivienda.es, y se elevará propuesta de contratación a favor de la persona aspirante que obtenga **mayor puntuación (sobre un máximo de 100 puntos)**.

En base al cumplimiento del objetivo de *“Garantizar la igualdad de oportunidades y no discriminación entre hombres y mujeres en los procesos de acceso, selección y contratación”*, del Plan de Igualdad de Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda, SLU, 2021-2014, aprobado con fecha 7 de marzo de 2022, se aplicarán criterios de discriminación positiva valorando el puesto y el destino, evitando la masculinización y/o feminización de los puestos, a igualdad de méritos y capacidad.

La persona aspirante seleccionada deberá presentar los documentos originales que serán cotejados con las copias presentadas al proceso.

Base 8ª.- Comisión de Selección.

Según se indica en la Instrucción de fecha 21 de marzo de 2022 del Director Gerente, y Resolución del Director Gerente de 3 de mayo de 2022, por la que se modifica la Instrucción anterior, relativa a la gestión de selección de personal en las contrataciones laborales temporales de la Sociedad Municipal de Zaragoza Vivienda, SLU, la composición de la Comisión de Selección será:

- **Presidente:** José María Ruiz de Temiño Bueno, Director Gerente.
Sustituta: María del Mar Gasca Rubio, Directora de RRHH, Calidad, Comunicación y Desarrollo Sostenible.
- **Vocal:** María del Mar Gasca Rubio, Directora de RRHH, Calidad, Comunicación y Desarrollo Sostenible.
Sustituto: Pilar Aguerri Sánchez, Directora de Gestión Social y Alquileres
- **Vocal:** Mercedes Carrera Velasco, Jefa de unidad Técnica de Calidad
Sustituto: María Jesús Manovel Daina, Jefe de unidad de información
- **Secretaria:** Mercedes Rueda Giménez, Jefa Unidad Técnica de Recursos Humanos.

Sustituta: Maria Jesús Andrés Plou, Jefa Unidad de Prevención Riesgos Laborales.

Corresponde a la Comisión de Selección las siguientes funciones:

- Aprobación de los listados provisionales y definitivos de solicitantes admitidos/as y excluidos/as.
 - Aprobación de listados de personas que hayan superado los ejercicios de la fase de oposición con la puntuación total obtenida en esta fase.
 - Aprobación de listados de valoración de méritos profesionales y académicos de las personas aspirantes.
 - Respuesta a alegaciones y resolución de reclamaciones presentadas por solicitantes y/o aspirantes.
 - Resolución de todas las dudas que surjan de la aplicación de lo establecido en estas bases y determinación de la actuación procedente en los casos no previstos en ellas.
- La Comisión de Selección adoptará las decisiones por mayoría de los miembros presentes en cada sesión. En caso de empate, decidirá el voto de calidad del Presidente.
- No podrán participar en la Comisión de Selección aquellos miembros que tengan algún grado de consanguinidad con algún solicitante o aspirante o pudiera existir conflicto de interés.
- La Comisión podrá disponer la incorporación a sus trabajos, de asesores especialistas para la valoración de los méritos que estime pertinentes, limitándose dichos asesores a prestar su colaboración en sus especialidades técnicas. La designación de tales asesores corresponde al Director Gerente, a propuesta de la Comisión de Selección.
- La Comisión quedará automáticamente disuelta en el momento en que apruebe los listados definitivos de puntuaciones finales que trasladará a la Gerencia de la empresa para que se realicen las actuaciones oportunas para la contratación del/de los aspirantes/s seleccionados y la posterior gestión de la Bolsa de Empleo constituida.

Base 9ª.- Lista de Espera.

Aquellas personas candidatas que hayan superado **todos** los ejercicios del proceso selectivo, pasarán a formar parte de una **lista de espera** de esta Sociedad Municipal en la categoría objeto de esta convocatoria.

En Zaragoza a 20 de febrero de 2023.

La Vicepresidenta de la
Sociedad Municipal Zaragoza Vivienda, SLU,

Carolina Andreu Castel