

BASES REGULADORES DEL PROCEDIMENT DE SELECCIÓ D'UNA PLAÇA DE TELEOPERADOR/A (CO-SM-2217)

L'Empresa municipal CORESSA convoca un procés de selecció per cobrir **1 lloc de treball temporal a temps complet** i una **borsa de treball** per a cobrir possibles substitucions i/o altres temporalitats de **TELEOPERADOR/A**.

L'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat, i més concretament la Policia Municipal, encarrega a l'empresa municipal la gestió del servei del Centre de Control de l'Àrea de Seguretat Pública, que constitueix l'equip de persones que atén les trucades realitzades a la Policia Local.

BASE 1. DESCRIPCIÓ GENERAL DEL LLOC DE TREBALL

Funcions:

- Atenció de trucades telefòniques de la ciutadania.
- Atenció de trucades telefòniques de serveis externs (bombers, ambulàncies, centres hospitalaris, alarmes...).
- Atenció de consultes i demandes de l'aplicatiu M7.
- Recepció i realització de comunicats per emissora.
- Gestió d'incidències mitjançant l'aplicatiu local.
- Gestió d'entrada de vehicles al dipòsit.
- Gestió de retirada de vehicles del dipòsit per part del propietari o de la propietària.

Habilitats, competències i capacitats del lloc de treball:

- **Responsabilitat.** Capacitat per a comprometre's amb les funcions de l'empresa, responent per les seves accions passades, presents i futures. Presenta preocupació per dur a terme les seves tasques, tenint en compte els requeriments i els criteris propis d'execució.
- **Atenció al públic.** Capacitat per a comprendre i satisfer els requeriments i necessitats del públic intern i extern, proporcionant-los un tracte amable, empàtic i respectuós. Proposa respostes i solucions oportunes i pertinents segons les polítiques i protocols de l'organització, derivant a qui correspongui, en els casos necessaris.
- **Ordre i mètode.** Capacitat per a treballar de manera ordenada i meticulosa. Identificar els passos i etapes d'una tasca, enfocant-se a complir l'objectiu amb qualitat, eficiència i eficàcia, aplicant amb rigorositat les normatives i procediments.
- **Autocontrol i estabilitat emocional:** capacitat per a controlar les reaccions emocionals i conductuals i mantenir un rol professional adequat davant de situacions de pressió ambiental i/o estrès.

Horari:	Torns rotatius en horari de matí (de 6 h a 14 h), tarda (de 14 h a 22 h) i nit (de 22 h a 6 h), inclosos caps de setmana i festius.
Salari brut anual:	23.172,28 € brut anual + plusos variables
Nivell professional:	Gestor/a
Tipus de contracte:	Temporal a temps complet o parcial
Àrea:	Serveis Generals, sostenibilitat i innovació
Servei:	Servei d'Igualtat, governança i suport municipal Centre de control local de l'Àrea de Seguretat Pública
Ubicació del lloc:	Sant Boi de Llobregat, Riera Fonollar s/n
Conveni:	Conveni col·lectiu de treball de CORESSA
Inici del contracte:	Immediat

BASE 2. REQUISITS DE LES CANDIDATURES

Per tal de ser admès/esa a la convocatòria, la persona aspirant haurà de complir els requisits següents:

- Tenir 18 anys o més.
- Tenir en vigor el document d'identificació que habiliti a treballar a Espanya.
- Formació acadèmica d'ESO o equivalent.
- No patir cap malaltia o discapacitat física o psíquica que impedeixi el normal exercici de les funcions pròpies del lloc de treball i en tots els torns possibles. Caldrà acreditar aquest aspecte mitjançant la superació de la corresponent revisió mèdica realitzada pels serveis externs que designi el servei de prevenció de riscos laborals.

BASE 3. PUBLICITAT DE LES BASES

Aquesta oferta es publicarà al web www.coressa.cat i al taulell d'anuncis de la masia Can Julià, seu de l'empresa municipal.

BASE 4. PRESENTACIÓ DE SOL·LICITUDS

Les persones interessades hauran d'omplir el formulari d'inscripció disponible a la recepció de la masia Can Julià (Bonaventura Calopa 26). L'horari d'inscripció presencial serà de les 9 h fins a les 14 h.

Tanmateix, el formulari està disponible al web www.coressa.cat, que podran enviar, junt amb la documentació requerida, a l'adreça electrònica ofertesdefeina@coressa.cat, tot indicant en l'assumpte del missatge la referència “**CO-SM-2217**”.

A la sol·licitud cal adjuntar fotocòpia de:

- Currículum actualitzat.
- DNI o Targeta de Resident (en vigor i que habiliti per treballar).
- Acreditació dels títols de formació acadèmica requerits i meritables.
- Acreditació de l'experiència laboral meritable mitjançant informe de vida laboral. A més, per poder acreditar l'experiència en altres empreses cal adjuntar una nòmina, contracte laboral o certificat d'empresa amb descripció de tasques (només d'aquesta experiència).
- Certificat d'empadronament per acreditar la residència continuada a Sant Boi de Llobregat (Es pot treure directament en el següent enllaç: <https://seuelectronica.santboi.cat/TramNet/CertificateRequest/Create>)

El període de presentació de sol·licituds serà **del 8 de juny al 15 de juny de 2022**.

BASE 5. CANDIDATURES ADMESES

Expirat el termini de presentació de sol·licituds seran analitzades per validar el compliment dels requisits totes les candidatures i es publicarà la llista d'aspirants admesos/es i no admesos/es.

El llistat de les persones admeses i no admeses al procediment seran publicats al web www.coressa.cat i exhibit al taulell d'anuncis de la masia Can Julià.

BASE 6. PROCEDIMENT DE SELECCIÓ

La puntuació màxima que es pot obtenir en el procés és de **18 punts** que es distribueixen de la següent manera:

6.1. Valoració de mèrits (màxim 6 punts)

Es valorarà el compliment dels següents aspectes:

- a) Experiència professional en atenció telefònica d'emergències fins a la data de publicació de les bases **(0,1 punts per mes treballat, màxim 2 punts)**
- b) Acreditació nivell C de català **(1 punt)**
- c) Formació acadèmica reglada superior a la requerida (Batxillerat, Cicle Formatiu de Grau Mig o superior) **(1 punt)**
- d) Formació i/o experiència específica acreditable amb eines d'ofimàtica bàsica **(0,2 punts per curs de més de 10 hores i/o 0,2 punts per mes d'experiència laboral acreditable amb ús d'eines informàtiques, fins a un màxim d'1 punt)**
- e) Residència a Sant Boi continuada en els darrers 12 mesos fins a la data de publicació de les bases **(1 punt)**

6.2. Prova pràctica (màxim 6 punts)

Es convocarà a les persones admeses a una prova pràctica de realització de tasques pròpies del lloc de treball. Es realitzarà en un lloc, data i hora a determinar, i caldrà fer-la preferentment, en català. Aquesta prova serà avaluada per un equip format per: la cap del Servei d'Igualtat, governança i suport municipal i el Tècnic de selecció.

6.3. Entrevista personal (màxim 6 punts)*

Es realitzarà una entrevista personal per competències a cada persona candidata per part del comitè de selecció, format per: la coordinadora del Centre de Control, la cap del Servei d'Igualtat, governança i suport municipal i el Tècnic de selecció.

***Les persones que obtinguin menys de 3 punts en aquest apartat seran considerades NO APTES.**

En cas d'empat en la puntuació entre un/a o més aspirants, en el llistat d'aprovats/des anirà, en primer lloc, qui obtingui més puntuació a l'apartat 6.3, d'entrevista individual.

En el cas que cap candidat/a **superi els 6 punts**, es podrà considerar deserta la vacant.

BASE 7. RESULTAT DEL PROCÉS DE SELECCIÓ

El llistat de tancament amb el resultat final del procés es publicarà al web www.coressa.cat .

Les persones aptes no seleccionades passaran a formar part d'una borsa per a cobrir possibles substitucions i/o altres temporalitats de teleoperador/a.

Sant Boi de Llobregat, 8 de juny de 2022