

PROCESO DE SELECCIÓN. Referencia RRHH2021-016

Unidad organizativa a la que estará adscrita la/s plaza/s ofertada/s (Dirección/Dpto./Área): Dirección de Financiación y Promoción de Actuaciones Energéticas / Subdirección de Financiación y Promoción de Actuaciones Energéticas/Departamento de Promoción de Actuaciones Energéticas/ Área de Gestión y Promoción de Programas de Incentivos.

• CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES DE LA CONTRATACIÓN

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: Participación en la gestión de la atención a la ciudadanía en relación con las consultas relativas a los instrumentos de ayuda que se gestionan desde este organismo en el marco de del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia Europeo, realizando las siguientes actuaciones:

- Atender las llamadas telefónicas recibidas a través del pulsador de información sobre programas de incentivos, así como atender las consultas que se reciban a través de los demás canales de comunicación con la ciudadanía disponibles en la Agencia.
- Realizar llamadas telefónicas salientes, en caso de necesidad de esta Agencia, para la solicitud de información, fomento de actuaciones o detección de necesidades por parte de las personas usuarias.
- Registrar y/o gestionar las consultas, tanto entrantes como salientes, en el gestor habilitado al efecto.
- Detectar y comunicar propuestas de mejora de cualquier tipo, tanto del servicio como de los medios materiales y organizativos.
- Detectar y comunicar necesidades y valoración de personas usuarias, a través de cuestionarios de valoración.
- Comunicar aquellas cuestiones técnicas, administrativas, así como de funcionamiento, de cualquier aplicación que se pongan de manifiesto de manera recurrente por las personas usuarias a través de los canales de comunicación con la ciudadanía disponibles en la Agencia.
- Detectar y proponer posibles necesidades de información detectadas a raíz de las consultas recibidas.
- Elaboración y entrega de informes de datos estadísticos de forma periódica.
- Apoyo en el asesoramiento directo, tanto a las personas o entidades interesadas en los Programas gestionados por la Agencia, como a las entidades colaboradoras que participan en los mismos, a través de los distintos canales de información disponibles en la Agencia.

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER RAMIREZ GARCIA	16/12/2021	PÁGINA 1/6
	MARBELLA ESCOBAR MORALES		
	MARIA GEMA CANTERO MEDINA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmCUSMMNVQDSM9RMJAQLFGS6BJ	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

N.º plazas a provisionar	Grupo profesional	Nivel
1	Administrativo	9

Las nóminas y retribuciones derivadas del presente contrato se financiarán en un 80 % con fondos procedentes del Programa Operativo FEDER para Andalucía 2014-2020, concretamente con fondos correspondientes al Eje de asistencia técnica FEDER.

Este contrato quedará sometido a las disponibilidades presupuestarias tanto en el Marco Comunitario 2014-2020, como en los fondos autofinanciados necesarios para su cofinanciación.

¿Se trata de un puesto de nueva creación? **Sí** **No**

Modalidad de contratación: Temporal Obra y Servicio.

Número de meses previstos: Aproximadamente 36 meses

Jornada: **Tiempo completo** **Tiempo parcial**

Retribución bruta anual: 23.587,30 euros.

Centro de trabajo: Agencia Andaluza de la Energía – Calle Isaac Newton 6 – 41092 - Sevilla.

• **REQUISITOS MÍNIMOS DE LOS ASPIRANTES**

Titulación académica: Formación Profesional de la Rama de Administración y/o Gestión.

Experiencia profesional: Experiencia laboral de, al menos, 3 años en puestos de atención a clientes o personas usuarias, en el período comprendido en los 10 últimos años inmediatamente anteriores a la publicación de la presente convocatoria.

• **MÉRITOS A VALORAR**

Experiencia profesional (no se valorarán requisitos mínimos exigidos para el puesto):

- Experiencia laboral adicional a los 3 años establecidos en los requisitos mínimos en puestos de atención a clientes o personas usuarias, en el período comprendido en los 10 últimos años inmediatamente anteriores a la publicación de la presente convocatoria.
- Experiencia laboral en empresa adherida a alguno de los programas de ayudas gestionados por la Agencia Andaluza de la Energía desde 2014, realizando funciones relativas a la gestión de dichos Programas.

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER RAMIREZ GARCIA	16/12/2021	PÁGINA 2/6
	MARBELLA ESCOBAR MORALES		
	MARIA GEMA CANTERO MEDINA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmCUSMMNVQDSM9RMJAQLFGS6BJ	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Cursos de formación /o perfeccionamiento (no se valorarán aquellas acciones formativas cuya duración sea inferior a 10 horas lectivas):

- Curso avanzado de Excel, Word o herramientas de software libre equivalentes.
- Información y atención a clientes y consumidores.
- Gestión de la atención al cliente.
- Técnicas de comunicación y atención al cliente.

Otros:

También se valorará el haber superado al menos una prueba selectiva en el ámbito de la oferta de empleo público para el cuerpo de Administrativos de la Junta de Andalucía, C1.

• **DESCRIPCIÓN DEL PROCESO SELECTIVO**

Las personas que reúnan los requisitos mínimos indicados anteriormente participarán en el proceso de selección que se llevará a cabo por el sistema de concurso e incluirá las siguientes fases: análisis de los requisitos mínimos y baremación de la documentación acreditativa, prueba de comunicación escrita a los/as 10 candidatos/as con mayor puntuación y realización de entrevista de los/as 5 candidatos/as con mayor puntuación tras la prueba escrita.

Fase I. Evaluación de cumplimiento de requisitos mínimos y baremación:

El Tribunal de Selección procederá a determinar qué candidaturas cumplen con los requisitos mínimos establecidos en la presente convocatoria. Para ello, se analizará la ficha de inscripción “Anexo I. Inscripción al proceso selectivo”, debidamente cumplimentada por el/la candidato/a y sellada en los registros que se indican en la presente convocatoria, siendo causa de exclusión del procedimiento la falta de cumplimentación o la cumplimentación incorrecta de la misma, así como, las solicitudes presentadas fuera de plazo y en registro distinto al indicado en el apartado siguiente.

El Tribunal de Selección procederá a baremar solo los méritos de las personas aspirantes que cumplan con los requisitos mínimos exigidos y **lo hará en base a la información consignada por ellos en el Anexo I y la documentación acreditativa presentada.**

Se publicará en el portal web de la Agencia Andaluza de la Energía el listado provisional con los/as candidatos/as excluidos/as y admitidos/as, así como, las puntuaciones totales obtenidas por los/as aspirantes admitidos/as, todo ello en base a los méritos a valorar, en consonancia con los criterios de baremación y de la información y/o documentación presentada.

Todas las comunicaciones de la Agencia Andaluza de la Energía referentes al proceso de selección se realizarán a través del correo electrónico consignado por el/la aspirante en el Anexo I.

El plazo para formular alegaciones será de tres días laborables a contar desde el día siguiente a la publicación del listado provisional de candidatos/as admitidos/as y excluidos/as en la página web de la Agencia Andaluza de la Energía. La presentación de las alegaciones se realizará exclusivamente en los registros indicados en el apartado siguiente, quedando excluidos en caso contrario.

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER RAMIREZ GARCIA	16/12/2021	PÁGINA 3/6
	MARBELLA ESCOBAR MORALES		
	MARIA GEMA CANTERO MEDINA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmCUSMMNVQDSM9RMJAQLFGS6BJ	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Fase II. Prueba de comunicación escrita.

El Tribunal realizará una prueba escrita a las personas candidatas que hayan obtenido mayor puntuación. Esta prueba se realizará a un mínimo de 10 personas o al total de estas, en el caso de que el número de candidaturas fuera menor. La prueba consistirá en redactar un texto sobre un tema concreto que se indicará en el momento de la prueba.

Fase III. Entrevista:

El Tribunal de Selección realizará entrevista a aquellas personas candidatas que hayan obtenido las mayores puntuaciones en las dos fases anteriores. Estas entrevistas se realizarán a un mínimo de 5 personas o al total de estas, en el caso de que el número de candidaturas fuera menor.

Una vez realizadas la entrevista, el Tribunal de selección publicará el listado definitivo con las puntuaciones obtenidas por las candidaturas aspirantes y la persona seleccionada para cubrir la plaza.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 2 de la Ley 4/2003 de 23 de septiembre, de creación de la Agencia Andaluza de la Energía, en el artículo 24 del Real Decreto 21/2005 de 1 de febrero, por el que se aprueban los Estatutos de la Agencia, modificados por el Decreto 8/2014 de 21 de enero, y en el II Convenio Colectivo aplicable al personal de la Agencia Andaluza de la Energía, el personal de esta entidad se rige por el derecho laboral, así como por las normas que sean de aplicación del actual Texto Refundido del Estatuto Básico del Empleado Público, rigiéndose las relaciones de trabajo, por las condiciones establecidas en los respectivos contratos y lo dispuesto en el citado convenio colectivo.

• **MEDIOS, LUGARES Y PLAZO DE PRESENTACIÓN:**

El plazo de presentación de solicitudes será de quince días naturales contados a partir del siguiente al de la publicación de la convocatoria en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

La presentación de las referidas solicitudes se realizará mediante el Registro Telemático Único de la Junta de Andalucía, mediante firma electrónica, a través del siguiente enlace: <https://www.juntadeandalucia.es/servicios.html>, accediendo en la parte final de la página a "Presentación electrónica general".

Si no se pudiera presentar telemáticamente, solo se admitirán las solicitudes que se presenten en el Registro General de la Consejería de Hacienda, Industria y Energía: C/Juan Antonio Vizarrón, s/n. Edificio Torretriana. Isla de la Cartuja, 41092 Sevilla. Se puede solicitar a través de la aplicación CITA PREVIA (<https://www.ceh.junta-andalucia.es/haciendayadministracionpublica/citaprevia/?tenantId=998>) o llamando al teléfono 955 062 627, no admitiéndose la presentación por cualquier otro medio ni registro.

Solicitud de inscripción y documentación acreditativa:

La solicitud de inscripción se realizará con la presentación del ANEXO I debidamente cumplimentado y firmado. Quedarán automáticamente excluidas las candidaturas que no presenten el Anexo I cumplimentado con todos los datos objeto de baremación.

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER RAMIREZ GARCIA	16/12/2021	PÁGINA 4/6
	MARBELLA ESCOBAR MORALES		
	MARIA GEMA CANTERO MEDINA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmCUSMMMNVDQSM9RMJAQLFGS6BJ	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Junto con el Anexo I firmado. Deberán incluir la siguiente documentación:

- DNI.**
- Titulación/es académica oficial/es.**
- Informe de vida laboral.**
- Para la acreditación del **requisito mínimo de 3 años en puesto de atención a clientes o usuarios**, en el período comprendido en los 10 últimos años inmediatamente anteriores a la publicación de la presente convocatoria, es necesario **presentar copia del contrato de trabajo y/o certificado/os suscrito por la empresa u organismo**, en los que deberá estar recogida **expresamente** la siguiente información **que será coincidente con la vida laboral**:

- ✓ **Empresa.**
- ✓ **Puesto o categoría profesional desempeñada.**
- ✓ **Referencia expresa a las tareas de atención a clientes y personas usuarias e información a personas consumidoras y gestión de la atención al cliente.**
- ✓ **Periodo.**

- Para la acreditación de **experiencia en empresa adherida** en alguno de los programas de ayudas gestionados por la Agencia desde 2014, **realizando funciones relativas a la gestión de dichos Programas**, es necesario **presentar copia del contrato de trabajo y/o certificado/os suscrito por la empresa**, en los que deberá estar recogida **expresamente** la siguiente información **que será coincidente con la vida laboral**:

- ✓ **Empresa.**
- ✓ **Puesto o categoría profesional desempeñada.**
- ✓ **Referencia expresa a la participación de la persona trabajadora en la gestión de los Programas de ayudas.**
- ✓ **Periodo.**

- Documentación acreditativa de la formación susceptible de valoración. No se contabilizarán aquellas acciones formativas inferiores a 10 horas lectivas.**

LUGAR DE PUBLICACIÓN DE LA CONVOCATORIA Y COMPOSICION DEL TRIBUNAL

Lugar de publicación de la convocatoria:

- BOJA**
- Portal web de la Agencia Andaluza de la Energía**
- Servicio Andaluz de Empleo**
- Portal de empleo. Especificar:**
- Otros. Especificar: Portal de la transparencia de la Junta de Andalucía.**

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER RAMIREZ GARCIA	16/12/2021	PÁGINA 5/6
	MARBELLA ESCOBAR MORALES		
	MARIA GEMA CANTERO MEDINA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmCUSMMMNVQDSM9RMJAQLFGS6BJ	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

Composición del tribunal y nombramiento de sus miembros:

Presidencia: Titular de la Jefatura del Departamento de Promoción de Actuaciones Energéticas de la Agencia Andaluza de la Energía.

Suplencia Presidencia: Titular de la Jefatura del Departamento de Gestión de Recursos de la Agencia Andaluza de la Energía.

Secretaría: Titular de la Jefatura del Área de Organización y Personas de la Agencia Andaluza de la Energía.

Suplencia Secretaría: Titular de la Jefatura del Departamento de Gestión de Recursos de la Agencia Andaluza de la Energía.

Vocal 1: Titular de la Jefatura del Área de Gestión y Promoción de Programas de Incentivos de la Agencia Andaluza de la Energía.

Suplentes: Titular de la Jefatura del Área de Captación y Oficina Técnica de Proyectos de la Agencia Andaluza de la Energía o Personal Técnico adscrito al Departamento de Gestión de Recursos de la Agencia Andaluza de la Energía.

Propone, la Presidencia del Tribunal de Selección	Vº Bº Secretaría General	Aprueba, Dirección Gerencia
Fecha:	Fecha:	Fecha:

FIRMADO POR	FRANCISCO JAVIER RAMIREZ GARCIA	16/12/2021	PÁGINA 6/6
	MARBELLA ESCOBAR MORALES		
	MARIA GEMA CANTERO MEDINA		
VERIFICACIÓN	Pk2jmCUSMMNVQDSM9RMJAQLFGS6BJ	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	