



SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN PERSONAL OPERADOR DE SERVICIO

PROCESO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN PARA PROVEER CINCUENTA Y SEIS (56) PLAZAS DE PERSONAL OPERADOR DE SERVICIO. DIRECCIÓN DE SERVICIOS DE MOVILIDAD (Convocatoria Externa)

Objeto

Cubrir **cincuenta y seis** plazas de **Operador de Servicio**, en la Dirección de Servicios de Movilidad.

Distribución

Las plazas se distribuirán de la siguiente forma:

Atención al cliente	Mantenimiento Estaciones Anclaje Recarga	Mantenimiento Integral bicicletas	Redistribución bicicletas
9	3	26	18

Paralelamente, y con el fin de disponer de personal para las futuras ampliaciones del servicio BiciMAD, se generará una bolsa de empleo con las candidaturas que hayan superado la fase de oposición.

Las personas seleccionadas se incorporarán gradualmente a la Empresa en las fechas que por la misma se determine, en función de las necesidades de plantilla, con la modalidad de contratación y condiciones laborales vigentes en la Empresa en el momento de la misma y de acuerdo con las exigencias coyunturales y de la explotación del servicio BiciMAD.

Misión

Realizar las labores propias e inherentes de su categoría profesional en función del puesto al que se opte.

Existen **cuatro especialidades** diferentes en esta categoría, teniendo cada una de las mismas las siguientes funciones:

SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN PERSONAL OPERADOR DE SERVICIO

AVISO

1. Personal Operador de Servicio en atención al cliente.

Gestión incidencias y atención al usuario en la gestión integral del servicio BiciMAD. Gestionar el servicio de atención por vía telefónica, resolviendo las llamadas derivadas desde el teléfono general de atención al cliente del Ayuntamiento de Madrid, 010. Gestión de incidencias Avisa2. Incidencias provenientes del Ayuntamiento de Madrid, Canal de Sugerencias. Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid. Gestión de incidencias que surjan canalizadas a través de las aplicaciones vía iPhone y Android. Gestión de incidencias relacionadas con el tótem. Gestión de Incidencias provenientes de redes sociales (Twitter, Facebook). Gestión de incidencias comunicadas por el Ayuntamiento o a través de los técnicos del Ayuntamiento de Madrid que revisan la red de estaciones y envían el reporte del servicio.

2. Personal Operador de Servicio en mantenimiento de estaciones.

Se encargará del mantenimiento técnico de cada una de las estaciones de anclaje de bicicletas eléctricas y de sus equipos electrónicos, así mismo se dedicará a la reparación y readaptación de materiales en almacén, de los equipos electrónicos mediante la sustitución o puesta en funcionamiento de tarjetas, módulos y complementos. Verificará los circuitos y equipos mediante el control y medición con instrumental específico y programas informáticos, también ejecutará el protocolo de ensayo adecuado según las especificaciones técnicas del equipo con los útiles e instrumentos de medida concretos.

3. Personal Operador de Servicio en mantenimiento integral de bicicletas.

Se encargará de los trabajos de reparación, mantenimiento, revisión y limpieza de bicicletas, con el objetivo de estar dispuestas para el servicio en los tiempos marcados por las órdenes de trabajo realizadas por el gestor.

4. Personal Operario de Servicio en redistribución.

Se encargará de la redistribución de unidades de bicicletas por el ámbito de actuación, con el fin de conseguir un equilibrio de oferta y demanda del servicio BiciMAD o, en su caso, transportará las bicicletas averiadas al punto de mantenimiento para su reparación.



SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN PERSONAL OPERADOR DE SERVICIO

Se encargará, igualmente del mantenimiento preventivo y correctivo en incidencias de bicicletas que no requieran traslado a taller. Dicha redistribución se realizará siguiendo las instrucciones marcadas por el responsable del servicio. Para ello, utilizará los vehículos de logística destinados al efecto. Deberá tener conocimiento de las ubicaciones de las estaciones repartidas por la ciudad. Y todo ello cumpliendo con las normas establecidas en materia de prevención de riesgos laborales y utilizar los EPI's obligatorios y necesarios.

IMPORTANTE: Las candidaturas interesadas en la presente convocatoria podrán optar únicamente a una especialidad de las relacionadas según se detalla en la solicitud de participación en el proceso.

Normativa aplicable

El proceso se desarrollará por lo establecido en las presentes bases y lo recogido en el Convenio Colectivo vigente de la EMT y en las diferentes normas creadas ex profeso a este objeto.

Requisitos para la admisión de solicitudes

1. Aquellas personas que decidan participar en el presente proceso selectivo deberán acreditar poseer los siguientes requisitos:
2. Tener cumplidos 18 años y no exceder de la edad ordinaria de jubilación.
3. Estar en posesión del permiso de conducir de la clase B en vigor.
4. Tener nacionalidad española o de cualquier estado miembro de la Unión Europea o en su defecto, estar en posesión del permiso de trabajo correspondiente, en el caso de pertenecer a un estado no miembro de U.E.
5. Abonar tasas (20 €) correspondientes al presente concurso en cuenta de **BANKIA con N° C/C ES59 2038 0626 0860 0002 4134**.

El resguardo bancario contendrá lo siguiente:

Ordenante	Nombre y apellidos y DNI
Beneficiario	EMT de Madrid, S.A.
Concepto	Abono tasas de selección BiciMad

AVISO

SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN PERSONAL OPERADOR DE SERVICIO

AVISO

Así mismo se comunica que quienes decidan presentarse al presente proceso selectivo, deberán cumplir los siguientes requerimientos:

- Estar en posesión del Título de Educación General Básica o del Certificado de Escolaridad como se establece en la Orden ECD 1417/2012. En el caso de títulos académicos obtenidos en el extranjero, deberán acreditar la correspondiente homologación o la credencial que avale, en su caso, el reconocimiento o registro del título en España.
- Experiencia, acreditada documentalmente, de al menos **cinco meses** realizando funciones y labores propias de las especialidades especificadas en la convocatoria en servicios de alquiler de bicicletas eléctricas.

La acreditación de la experiencia deberá avalarse documentalmente mediante Certificado de Vida Laboral expedido por la Seguridad Social y copia de los Contratos de Trabajo en los que deberá aparecer el sello de la autoridad competente en materia laboral (Servicio Estatal de Empleo Público “SEPE”, antiguo “INEM”), a fin de comprobar la experiencia profesional exigida.

Además de lo anteriormente expuesto se podrán aportar certificados de tareas que justifiquen las labores realizadas por las candidaturas presentadas en relación con la especialidad a la que se opte, sin que sirvan, en ningún caso, para acreditar la experiencia profesional requerida en el presente proceso selectivo.

El cumplimiento de los requisitos establecidos en las presentes bases deberá acreditarse documentalmente y mediante **Declaración Jurada o Promesa de Valor**, recogida en el modelo de solicitud del proceso selectivo en la Web de EMT (<http://www.emtmadrid.es>).

Procedimiento de presentación de la documentación

Las candidaturas que se personen en el presente proceso selectivo deberán entregar la siguiente documentación:

- a) “*Modelo de solicitud*” correctamente cumplimentado en ordenador en el que cada aspirante deberá consignar los datos requeridos.



SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN PERSONAL OPERADOR DE SERVICIO

- b) Fotocopia del Documento Nacional de Identidad, documento que acredite la nacionalidad de estado miembro, Tarjeta del Permiso de Residencia o Pasaporte.
- c) Fotocopia del permiso de conducir en vigor.
- d) Fotocopia de la Titulación formativa requerida en el presente proceso.
- e) Certificado de Informe de Vida Laboral actualizado al año en curso.
- f) Fotocopia de los contratos de trabajo que acrediten el tiempo dedicado y la categoría profesional. En los mismos deberá aparecer el sello o la huella digital de la autoridad competente en materia laboral (SEPE).
- g) El original del justificante de ingreso bancario, que deberá contener la siguiente información:

Ordenante	Nombre, apellidos y DNI
Beneficiario	EMT de Madrid, S.A.
Concepto	Abono tasas de examen BiciMad

Las solicitudes deberán cumplimentarse en un ordenador y posteriormente impresas en papel. No se recogerán las solicitudes que hayan sido rellenadas a mano o aquellas que no se entreguen personalmente por quien vaya a participar o persona debidamente autorizada por el mismo.

A las candidaturas se les asignará un número de registro en el momento de presentar la solicitud, que deberá mantener durante todo el proceso selectivo.

Para justificar la experiencia requerida **no se admitirá** ningún otro tipo de documentación que no sea la siguiente: Certificado de Vida Laboral expedida por la Seguridad Social y copia de los Contratos de Trabajo.

Una vez finalizado el periodo de recogida de solicitudes se publicará el listado provisional de aspirantes, estableciéndose un plazo de **seis días naturales** de reclamación. Tras este periodo se publicará el listado definitivo de candidaturas admitidas.

El plazo de recogida de solicitudes comenzará el **5 de julio de 2017** y **terminará el 21 de julio de 2017 (ambos inclusive)**, excluidos sábados, domingos y festivos.

AVISO



SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN PERSONAL OPERADOR DE SERVICIO

Las solicitudes se presentarán en el **Centro de Operaciones de Fuencarral**, sito en la C/ Mauricio Legendre nº 42; Entrada por la puerta C, Centro de Formación, **en horario de 8:00 a 14:00 horas** (hora en la que se cerrarán las puertas de la oficina habilitada a tal efecto, independientemente de las personas que se encuentren fuera del lugar destinado a la presentación de solicitudes).

Desarrollo del proceso de selección

El presente proceso de selección constará de las siguientes fases:

Pruebas	Puntuación
Prueba Psicotécnica y Test de Personalidad.	Apto/No Apto
Examen de conocimientos en materia de PRL y conocimientos sobre EMT	Calificatorio (máximo 20 puntos)
Prueba práctica	Calificatorio (máximo 20 puntos)
Reconocimiento médico	Apto/No Apto

Será criterio valorable la experiencia, por cada mes completo, en la realización de las tareas del puesto que se oferta, a razón de 2 puntos a partir del quinto mes de antigüedad, hasta un máximo de 20 puntos.

- El Tribunal Examinador determinará las fechas de las diferentes pruebas selectivas y fijará los criterios de superación de las distintas pruebas de las que está compuesto el presente proceso selectivo.
- En la prueba **psicotécnica y de personalidad** las respuestas incorrectas no restarán puntuación alguna. Es aconsejable para la valoración del perfil del aspirante la total cumplimentación de esta prueba, siendo el resultado de **Apto/No Apto**.
- En el examen de **conocimientos en materia de PRL y sobre EMT**, **las respuestas incorrectas restarán 0,15 puntos cada una** a la calificación global, siendo el resultado de **calificatorio**.
- El proceso de selección tendrá una **prueba práctica** que determine la idoneidad de la candidatura, resultando **calificatorio**.
- Se realizará un **reconocimiento médico** para comprobar las aptitudes psicofísicas de quien haya superado las anteriores fases, por parte de nuestro Área de Prevención de Riesgos

AVISO



SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN PERSONAL OPERADOR DE SERVICIO

Laborales, salvaguardando lo establecido por la normativa “ad hoc” a este efecto. El resultado será calificado como **Apto/No Apto.**

Tribunal del proceso selectivo

La composición del Tribunal Examinador se publicará junto con el listado definitivo de candidaturas admitidas.

Durante el desarrollo de las diferentes pruebas que forman parte del proceso selectivo, el Tribunal resolverá cualquier duda o error que pudiera surgir en la aplicación de las bases del proceso.

Cuando el proceso selectivo lo requiera, el Tribunal podrá acordar asistencia técnica o de otra índole que se necesitare, así mismo se proveerá de cuantos especialistas en la materia concreta y con los cometidos específicos que se determinen; limitándose a prestar su colaboración en sus especialidades. Además el Tribunal podrá valerse de personal auxiliar durante el desarrollo de los ejercicios.

En los supuestos que existan discrepancias, las decisiones se tomarán por votación, siendo válida la mayoría simple del quorum existente.

La información sobre este Proceso de Selección estará expuesta en la Web de la Empresa (<http://www.emtmadrid.es>) y en los tablones de los Centros de Trabajo de nuestra organización.

AVISO



Madrid, a 5 de julio de 2017