



ANUNCIO DE CONVOCATORIA PARA LA PROVISION DE UNA PLAZA DE AGENTE DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE MERCAGRANADA S.A.

(AL 75% COMO RELEVISTA POR JUBILACIÓN PARCIAL).

De acuerdo con lo establecido en el Convenio Colectivo de MERCAGRANADA S.A. y, en concreto, en su artículo 17, apartado "Provisión de vacantes, ascensos y puestos de nueva creación", se inicia un proceso de selección de una persona, para ocupar el puesto de agente de Atención al Cliente de MERCAGRANADA S.A., al 75% como relevista por jubilación parcial, para lo que se establecen las siguientes normas del concurso:

- 1.- Los requisitos, valoraciones y pruebas a realizar son las que se detallan en los anexos I y II.
- 2.- En el supuesto de existir más de un candidato, en igualdad de condiciones, tendrá preferencia el aspirante de la empresa frente al ajeno a ella, de conformidad con la letra b), del artículo 17 del Convenio Colectivo de MERCAGRANADA S.A.
- 3.- MERCAGRANADA S.A. seleccionará un máximo de cinco solicitudes de entre las presentadas, que serán las que más se ajusten a los parámetros descritos en el Anexo I, para la realización de la selección final. Quedarán inmediatamente descartadas aquellas solicitudes que no cumplan el perfil definido al 100%.
- 4.- El aspirante deberá presentar la solicitud, junto con su documentación al efecto, en el Registro de Entrada de MERCAGRANADA S.A. situado en oficina de atención al cliente, antes de las 10:00 horas del próximo día **miercoles 17 de Octubre de 2018**.
- 5.- Durante el día **19 de Octubre de 2018** se realizarán las pruebas de selección sobre el máximo de cinco candidatos seleccionados.

Documentos Anexos:

- ANEXO I: REQUISITOS, VALORACIONES, RETRIBUCION, JORNADA Y FUNCIONES
- ANEXO II: PROGRAMACIÓN, PRUEBAS, SISTEMA PUNTUACIÓN Y TRIBUNAL
- ANEXO III: LISTA DE PRUEBAS Y ASPIRANTES
- ANEXO IV: RESULTADO DE LA SELECCIÓN

Granada, 02 de Octubre de 2018.



ANEXO I: REQUISITOS, VALORACIONES, RETRIBUCION, JORNADA Y FUNCIONES

REQUISITOS DE LOS ASPIRANTES:

Formación reglada

- Titulación mínima: Enseñanza Secundaria Obligatoria o equivalente.

Formación complementaria a justificar documentalmente:

- Manejo de software de gestión a través de dispositivo electrónico
- Manejo de carretilla y carretilla elevadora.
- Manejo de DEA y primeros auxilios.
- Atención al cliente.

Experiencia laboral:

Experiencia laboral de, al menos 9 meses, en puestos similares.

RETRIBUCION Y DISTRIBUCION DE LA JORNADA:

- La retribución del puesto será según la categoría recogida en el convenio colectivo y la proporción de la contratación.
- El puesto se desarrollará en turnos mensuales rotativos:
 - o *Tarde*: De 16h a 24h – Lunes a Viernes
 - o *Mañana*: De 08h a 16h – Martes a Sábado
 - o *Noche*: De 00h a 08h – Martes a Sábado
 - o *Pescado*: De 01h a 09h – Martes a Sábado

Funciones básica a desempeñar en el puesto de trabajo, entre otras:

- Relación y Atención directa con los Clientes
- Velar por el buen funcionamiento de la Unidad Alimentaria.
- Traslado y registro de quejas, reclamaciones, solicitudes, necesidades, expectativas, Incidencias e infracciones.
- Resolución de conflictos.
- Vigilancia, revisión e inspección de instalaciones.
- Supervisión y control de separación de residuos y limpieza de muelles.
- Control programaciones de consumos (Agua y luz). Lectura de contadores.
- Movimiento de palets con carretilla y carretilla elevadora.
- Control de almacenamiento de hielo.
- Control de apertura y cierre de edificios, naves y cámaras de conservación
- Mantenimiento y control de cajeros automáticos.
- Entrega de comunicaciones y notificaciones.
- Distribución de correspondencia.
- Apoyo en labores administrativas relacionadas con clientes.



PROGRAMACIÓN DE ACCIONES:

- **Fecha: 2 de Octubre de 2018:** Se publican en la página web de MERCAGRANADA S.A., www.mercagranada.es las bases de la convocatoria.
- **Fecha: 17 de Octubre de 2018:** Fecha final de admisión de solicitudes a las 10:00 horas.
- **Fecha: 17 de Octubre 2018:** A las 14:00 h. Exposición lista de admitidos y horario para la realización de las pruebas de selección en la página web www.mercagranada.es.
- **Fecha: 19 de Octubre de 2018:** Pruebas de selección entre los cinco preseleccionados, de 09:00 h. a 14:00 h.
- **Fecha: 22 de Octubre de 2018:** Publicación de los resultados y elección de candidato.
- **Fecha: 25 de Octubre de 2018:** Incorporación al puesto de trabajo.



ANEXO II: PROGRAMACIÓN, PRUEBAS, SISTEMA PUNTUACIÓN Y TRIBUNAL

PRUEBAS A REALIZAR

Pruebas: Consisten en la realización de una entrevista con los miembros de la comisión mixta paritaria de MERCAGRANADA S.A., así como la práctica que se estime oportuna para valorar los criterios de puntuación.

SISTEMA DE PUNTUACIÓN:

Se realizará valoración sobre 100 puntos con la siguiente distribución:

- Valoración de experiencia demostrable o practica relacionada con:
 - o **Atención al Cliente** **Hasta 10 Ptos**
 - o **Resolución de Conflictos** **Hasta 10 Ptos**
 - o **Control y Gestión de Instalaciones** **Hasta 10 Ptos**
 - o **Manejo software de gestión (Tablet/Smartphone)** **Hasta 10 Ptos**
 - o **Manejo Carretilla elevadora** **Hasta 10 Ptos**

- **Formación complementaria**, acreditada documentalmente (DEA, primeros auxilios, evacuaciones, prevención de riesgos laborales y similares) **Hasta 15 Ptos**

- **Pertenencia, justificada y documentada, a determinados colectivos sociales:** Familia numerosa, Familiares a su cargo, familiares con dependencia y cualesquiera otras circunstancias sociales a valorar por la Comisión. **Hasta 15 Ptos**

- **Habilidades relacionadas con el puesto** (Cada miembro del tribunal, con voto, calificará hasta 10 puntos en función a las habilidades relacionadas con el puesto). **Hasta 20 Ptos**

TRIBUNAL

Estará formado, de acuerdo con el Convenio Colectivo de MERCAGRANADA S.A., por la Comisión Mixta, que para este caso estará compuesta por:

- Responsable de RRHH (Designado por Gerencia) con voz, pero sin voto.
- Director Comercial y de Calidad.
- Delegado de Personal.

ANEXO III: LISTA DE PRUEBAS Y ASPIRANTES

Con fecha ___ de _____ de 2018 se presentan a las pruebas los siguientes trabajadores:

NÚM.	NOMBRE	APELLIDOS

Granada, a ___ de _____ de 2018.

ANEXO IV: RESULTADO DE LA SELECCIÓN

A continuación se exponen las notas obtenidas por los candidatos, siendo el candidato seleccionado en primer lugar el Sr. D. _____ con un máximo de puntuación de _____.

Número	NOMBRE	APELLIDOS	PTOS FINALES

Granada, a ___ de _____ de 2018.