



# **CONVOCATORIA DE LA FUNDACIÓN GIZAIN PARA ELABORAR UNA LISTA DE CONTRATACIÓN PARA LA COBERTURA DE PUESTOS DE ADMINISTRATIVOS/AS DE TRAMITACIÓN Y RECEPCIÓN EN LAS UNIDADES DE TRAMITACIÓN DE IMV/RG EN LAS ÁREAS DE COMARCA Y NORTE, ESTELLA, TAFALLA Y TUDELA**

## **1.- OBJETO DE LA CONVOCATORIA**

Es objeto de la presente convocatoria realizada a través del SNE la elaboración de una lista de contratación para cubrir las necesidades de cobertura de los puestos de trabajo de **ADMINISTRATIVOS/AS DE TRAMITACIÓN Y RECEPCIÓN EN LAS UNIDADES DE TRAMITACIÓN DE IMV/RG EN LAS ÁREAS DE COMARCA Y NORTE, ESTELLA, TAFALLA Y TUDELA**, gestionadas por la Fundación Gizain.

Las personas seleccionadas para que conformen la lista de contratación como consecuencia de esta convocatoria, serán contratadas en régimen laboral y de forma temporal para posibles sustituciones, coberturas de excedencias, bajas, etc. o coberturas interinas hasta su provisión definitiva.

Estos puestos de trabajo estarán dotados con la remuneración prevista para el **Grupo 3 en el Convenio Colectivo de la Fundación GIZAIN**. El régimen de jornada de trabajo se adaptará a las necesidades del servicio.

El personal contratado estará ubicado en la UAT del área asignada (Comarca/Norte, Estella, Tafalla o Tudela), pudiendo la Dirección de la Empresa modificar su centro de trabajo por causas de carácter organizativo para responder a las necesidades del servicio UAT.

El proceso de selección se realiza de acuerdo con el procedimiento de selección de la Fundación GIZAIN. Prevalece en cualquier caso lo recogido en la presente convocatoria.

## **2.- REQUISITOS DE LAS PERSONAS ASPIRANTES**

2.1. Para ser admitidas a las pruebas, las personas aspirantes deberán reunir en la fecha en la que termine el plazo de presentación de solicitudes a través de la oferta del SNE, los requisitos siguientes:

A.- Ser español, nacional de un Estado miembro de la Unión Europea o nacional de un Estado incluido en el ámbito de aplicación de los Tratados Internacionales celebrados por la Comunidad Europea y ratificados por España, que contemple la libre circulación de trabajadores, o con permiso para trabajar en España.

B.- Ser mayor de edad y no exceder la edad de jubilación.



C.- No hallarse inhabilitado ni suspendido para el ejercicio de funciones públicas y no haber sido separado del servicio de una Administración Pública.

D. Estar en posesión de alguna de estas titulaciones: formación profesional Grado medio en gestión administrativa o Grado superior en administración y finanzas.

E. Estar en posesión del permiso de conducir vehículos de la clase B.

F. Acreditar experiencia laboral de al menos 2 años en los últimos 10 años en tareas administrativas relacionadas con la atención al público, y con la atención a clientes y proveedores.

G. Acreditar experiencia laboral de al menos 2 años en los últimos 10 años en el manejo de Paquete OFFICE (WORD, EXCEL, OUTLOOK y TEAMS).

H. Se valorará acreditación nivel B2 de Euskera y/o Árabe, mediante títulos oficiales.

I. Se valorará experiencia laboral de al menos 2 años en los últimos 10 años en la atención o intervención específica con personas en situación de exclusión social.

J. Se valorará formación en acompañamiento e intervención con personas en situación de exclusión social.

2.2. Los requisitos establecidos en los puntos A, B, D, E, F y G del apartado anterior (base 2.1.) deberán acreditarse por los aspirantes en el momento de la solicitud, presentando junto con la misma (documento escaneado pdf o foto jpg).

- DNI
- Carnet de conducir
- Curriculum cumplimentado según modelo del Anexo 1 en el que conste como mínimo: titulación, formación, experiencia laboral, teléfono y correo electrónico de contacto.
- Título académico (Formación profesional Grado medio en gestión administrativa o Grado superior en administración y finanzas).
- Vida laboral
- Certificados de empresa que acrediten todos estos requisitos:
  - Experiencia laboral de al menos 2 años en los últimos 10 años en tareas administrativas relacionadas con la atención al público y con la atención a clientes y proveedores.
  - Experiencia laboral de al menos 2 años en los últimos 10 años en el manejo de Paquete OFFICE (WORD, EXCEL, OUTLOOK y TEAMS).

2.3. Es imprescindible la presentación de toda la documentación referida en el apartado anterior (base 2.2.) para la admisión de candidaturas.



### 3. SOLICITUDES

#### 3.1 SOLICITUD

Quienes deseen participar en este procedimiento selectivo deberán solicitarlo enviando toda la documentación exigida de acuerdo con la Base 2.2. de la presente convocatoria al correo **[seleccion@fundaciongizain.es](mailto:seleccion@fundaciongizain.es)** (asunto **“Administrativos UAT”**) en el plazo comprendido **entre el 30 de noviembre y el 12 de diciembre de 2023.**

Los y las participantes con una discapacidad de grado igual o superior al 33 por 100 deberán indicarlo en el correo de participación y deberán adjuntar a la misma la documentación que la acredite, expedida por el órgano competente. Asimismo, podrán solicitar adaptaciones de tiempos y medios que consideren necesarias, en cuyo caso deberán manifestarlo en el cuerpo del correo con el envío de su solicitud y, expresando las adaptaciones que solicitan. Para estos o estas aspirantes con discapacidad de grado igual o superior al 33 por 100 se realizarán adaptaciones de tiempo y medios para la realización de las pruebas.

#### 3.2 CARACTERÍSTICAS DE LOS PUESTOS

El objeto de la presente convocatoria es la elaboración de una lista de contratación para cubrir las necesidades futuras de cobertura de los puestos de trabajo de **ADMINISTRATIVOS/AS DE TRAMITACIÓN Y RECEPCIÓN EN LAS UNIDADES DE TRAMITACIÓN DE IMV/RG EN LAS ÁREAS DE COMARCA Y NORTE, ESTELLA, TAFALLA Y TUDELA**, gestionadas por la Fundación Gizain.

De acuerdo con las directrices estratégicas, técnicas, organizativas y de funcionamiento establecidas por la Dirección de la Fundación Gizain (Dirección-Gerencia y Dirección Técnica) y de acuerdo con sus procedimientos, desarrollarán las siguientes funciones y tareas, bajo la supervisión del o de la figura de Trabajo social coordinadora de su respectiva área de trabajo, y de la figura de Coordinación del servicio UAT.

### 1. FUNCIONES Y TAREAS ADMINISTRATIVAS DE RECEPCIÓN

#### 1.1. ATENCIÓN TELEFÓNICA

##### 1.1.1. Atención directa a las personas beneficiarias

- Atención telefónica
- Atención y trato adecuado en la recepción de llamadas de personas beneficiarias: escucha activa, comunicación respetuosa y asertiva, transmisión de la información de forma clara, precisa y garantizando que la persona beneficiaria lo ha comprendido.
- Gestión de citas de acuerdo con los procedimientos y herramientas establecidas.
- Derivación de llamadas de la centralita al personal administrativo de tramitación o trabajador/a social coordinador/a del área.



- Devolución de llamadas recogidas en el buzón de voz.
- Información básica sobre trámites, respetando la privacidad, la confidencialidad y la Ley Orgánica de Protección de Datos.

## 1.2. ATENCIÓN PRESENCIAL

- Atención y trato adecuado en la recepción presencial: escucha activa, comunicación asertiva, transmisión de la información de forma clara, precisa y garantizando que la persona beneficiaria lo ha comprendido.
- Trato adecuado y respetuoso a los agentes externos que faciliten espacios y medios de atención a la ciudadanía.
- Recepción, comprobación y gestión de citas de una manera eficiente y eficaz (equilibrio entre rapidez y calidad), de acuerdo con los procedimientos y herramientas establecidos.
- Organización de los flujos de personas y sala de espera.
- Recogida y distribución de documentación.
- Información básica sobre trámites respetando la privacidad, la confidencialidad y la Ley Orgánica de Protección de Datos.
- Valoración y derivación de urgencia a la figura de trabajo social coordinación ante situaciones excepcionales.

## 1.3. ATENCIÓN DIRECTA CON AGENTES EXTERNOS

- Atención y trato adecuado en la recepción de llamadas de agentes externos: escucha activa, comunicación asertiva y respetuosa.
- Gestión de las llamadas de Servicios Sociales de Base y otros agentes. Recepción adecuada y completa de las solicitudes o necesidades, y derivación de las mismas al o la trabajadora social coordinadora del área, según procedimientos y directrices establecidas.

## 2. FUNCIONES Y TAREAS ADMINISTRATIVAS DE TRAMITACIÓN

(Se desarrollarán tanto en el centro de trabajo asignado, como en los medios móviles y otros espacios que se faciliten, en las rutas e itinerarios de atención que se establezcan, aproximando el servicio a la ciudadanía)

### 2.1. Tareas administrativas generales

- Recogida en la base de datos interna, tanto de solicitud de citas como de intervención.
- Control y dominio de la base de datos del Sipssnet.
- Control y dominio de redes colaborativas y bases de tratamientos de datos y hojas de cálculo: SharePoint, Teams, Forms, Outlook, Excel y todas aquellas herramientas tecnológicas que se vayan implantando.
- Recepción, distribución y registro de la documentación de las personas beneficiarias.
- Asignación de citas en el calendario interno.
- Control y seguimiento del correo electrónico genérico y asignación de etiquetas.



- Organización y gestión de los documentos que deben estar disponibles para la atención y tramitación a personas beneficiarias.
- Documentos de Whatsapp Business.

## 2.2. Atención y tramitación (personas beneficiarias)

- Atención telefónica y presencial a las personas beneficiarias
- Información a las personas usuarias sobre el proceso de tramitación con escucha activa, comunicación asertiva, transmisión de la información de forma clara, precisa y garantizando que la persona beneficiaria lo ha comprendido. Aclaración de dudas sobre este proceso, documentación a presentar, etc.
- Tramitación del IMV/RG según procedimiento, herramientas y directrices establecidas.
- Disponer al día de la documentación necesaria: impresos de solicitud, documento de Ley Orgánica de Protección de Datos, etc.
- Recoger y revisar la documentación.
- Digitalizar documentación y archivos.
- Subir documentación a la Web (tramitación prestaciones RG/IMV)
- Mantener actualizados registros (seguimiento y control).
- Cumplimentación de las bases de datos.

## 2.3. Relación con agentes externos

- Atención y trato adecuado: escucha activa, comunicación asertiva y respetuosa.
- Uso adecuado y respetuoso de espacios facilitados para la atención por agentes externos.
- Recepción adecuada y completa de las solicitudes o necesidades, y derivación de las mismas al o la trabajadora social coordinadora del área, según procedimientos y directrices establecidas.

## 3. FUNCIONES Y TAREAS DE CARÁCTER GENERAL

### 3.1. Coordinación interna y trabajo en equipo

- Coordinación y comunicación asertiva con el equipo de trabajo (en cualquiera de las áreas donde se desarrollen estas funciones).
- Cumplimiento de pautas y directrices técnicas y organizativas establecidas por superiores (coordinación del equipo en el área y la coordinación del servicio UAT).

### 3.2. Organización interna

- Cumplimentación de la información necesaria para la gestión de recursos humanos (de acuerdo con los procedimientos, herramientas, pautas e indicaciones de la Administración de la Fundación Gizain): registro diario de jornada, kilometraje, vacaciones...
- Cualquier otra función acorde con su competencia profesional.



#### **4.- ADMISIÓN DE ASPIRANTES Y RECLAMACIONES**

Expirado el plazo de presentación de solicitudes fijado en la oferta de empleo, el órgano de selección aprobará la lista de aspirantes provisionales admitidos y excluidos y ordenará su publicación en la página web ([www.fundaciongizain.es](http://www.fundaciongizain.es)), concediendo un nuevo plazo para formular reclamaciones y subsanar, en su caso, los defectos en que hubieran incurrido.

Transcurrido el plazo de reclamaciones y, una vez resueltas éstas, el órgano de selección aprobará la lista definitiva de personas admitidas y excluidas y ordenará su publicación en la citada página web.

#### **5.- ÓRGANO SELECTIVO**

El Tribunal calificador estará compuesto por los siguientes miembros:

Presidencia: Doña Yolanda Fillat Delgado, Directora-Gerente de la Fundación Gizain. Suplente 1: Doña Cristina Lopes Dos Santos, Directora Técnica de la Fundación Gizain. Suplente 2: Doña Iosune Esquíroz, Coordinadora del Centro de Servicios Sociales de Tudela.

Vocal: Doña M. María Ezcurra Larrasoña, Coordinadora del Servicio UAT (Fundación Gizain). Suplente 1: Doña María Echevarría, Coordinadora del Centro de Servicios Sociales de Estella. Suplente 2: Doña Leticia Poyo, Responsable Administración Fundación Gizain.

Vocal: Doña Sandra Pizarro, Coordinadora UAT Área Estella (Fundación Gizain). 1: Don Jesús García, Coordinador del Centro de Servicios Sociales de Tafalla. Suplente 2: Doña Myriam Alberca, Responsable Recursos Humanos Fundación Gizain.

#### **6.- DESARROLLO DE LAS PRUEBAS**

6.1. Con la publicación de la lista definitiva de personas admitidas y excluidas se determinará el lugar, fecha y hora del comienzo de la primera parte de las pruebas. Esta convocatoria se realizará por llamamiento único. Además de publicarse en la web de la Fundación, se comunicará al correo electrónico de cada candidato o candidata (facilitado en el curriculum aportado).

6.2. A todas las pruebas los y las candidatas deberán acudir provistos con su DNI, pasaporte o carnet de conducir para acreditar su identidad y un bolígrafo azul.

6.3. La puntuación final del proceso selectivo se valorará con una puntuación máxima de 100 puntos.

6.4. Los plazos que se señalen para las distintas pruebas son improrrogables.

6.5. Las pruebas consistirán en un 1) Examen (primera parte); 2) Entrevista (segunda parte); 3) Valoración de méritos (tercera parte):



**Primera parte: Examen (Test+Supuesto práctico) (hasta 60 puntos)** Constará de 2 pruebas que se realizarán seguidas, con una duración total de 1 hora:

- **TEST (HASTA 30 PUNTOS):** el test (de 3 respuestas alternativas por pregunta) estará relacionado con el conocimiento y manejo del Paquete OFFICE (WORD, EXCEL, OUTLOOK y TEAMS).
- **SUPUESTO PRÁCTICO (HASTA 30 PUNTOS):** consistirá en la respuesta por escrito a supuestos de situaciones prácticas relacionadas con las funciones y tareas de este puesto.

Esta primera parte será calificada con una puntuación máxima total de 60 puntos (sobre 100), quedando eliminadas aquellas personas que no alcancen al menos 30 puntos de la puntuación máxima establecida.

Terminada la calificación de la primera parte, el Tribunal calificador publicará en la página web de la Fundación Gizain las listas de aspirantes aprobados con las calificaciones obtenidas. En dicha lista se indicará plazo de reclamaciones y día y hora y lugar de celebración de la segunda parte de la prueba (entrevista). Esta comunicación se realizará asimismo al correo electrónico de cada candidato/a (facilitado en el curriculum).

**Segunda parte: Entrevista (hasta 10 puntos)** Entrevista individual con los aspirantes que hayan superado la primera parte, orientada a la búsqueda de las competencias adecuadas al puesto convocado. La entrevista planteará cuestiones tales como: constatación de la experiencia y formación, interés por el puesto y autoevaluación y aspectos relacionados con las competencias del mismo.

Quedarán eliminadas aquellas personas que no alcancen al menos 5 puntos de la puntuación máxima establecida.

La convocatoria de la segunda parte se hará mediante llamamiento único.

**Tercera parte: Valoración de méritos (máximo 30 puntos)** Para las y los aspirantes que hayan superado las pruebas anteriores, se valorará la experiencia profesional y los méritos aportados en relación con el perfil del puesto.

Todos los méritos referidos en el curriculum deberán ser acreditados (en el caso de la experiencia profesional deberán aportarse certificados de empresa donde consten las funciones realizadas y vida laboral). No se computarán como méritos los requisitos de titulación o experiencia para la admisión de candidaturas. Las puntuaciones máximas a obtener son las siguientes:



## 1.- EXPERIENCIA LABORAL (HASTA 20 PUNTOS)

- Experiencia laboral en los últimos 10 años en tareas administrativas relacionadas con la atención al público y con la atención a clientes y proveedores (HASTA 10 PUNTOS). Se valorará a razón de 1 punto por año o proporción.
- Experiencia laboral en los últimos 10 años en la atención o intervención específica con personas en situación de exclusión social (HASTA 10 PUNTOS). Se valorará a razón de 1 punto por año o proporción.

## 2. TITULACIONES Y FORMACIÓN especializada relacionada con el perfil del puesto a criterio del Tribunal (HASTA 10 PUNTOS)

- 0,5 puntos por cada formación acorde con el puesto, de al menos 50 horas.
- 1 punto por título universitario Experto;
- 1,5 en caso de Grado Universitario;
- 2 puntos por Master Universitario.
- 3 puntos por Doctorado.
- Se añadirá 0,25 por titulación o formación recogida en los puntos anteriores cuando se trate de formación en acompañamiento e intervención con personas en situación de exclusión social.
- 3 puntos por Título oficial acreditativo Nivel B2 Euskera.
- 3 puntos por Título oficial acreditativo de Árabe.

## 7.- RELACIÓN DE APROBADOS, PROPUESTA DE CONTRATACIÓN Y PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS

Concluidas las pruebas, el Tribunal calificador publicará en la página web de la Fundación Gizain, la relación ordenada de aprobados con las calificaciones obtenidas en el proceso, así como el plazo de reclamaciones. No se emitirá ninguna comunicación nominal al respecto, debiendo revisar, las personas aspirantes, la página web. Los empates que se produzcan se dirimirán a favor de las personas aspirantes que mayor puntuación hayan obtenido en la prueba teórico - práctica. El cumplimiento de los requisitos exigidos se entenderá referido a la fecha de finalización de presentación de las solicitudes, debiendo mantenerse durante el mismo y durante el período de contratación.

## 8.- VALIDEZ DE LA LISTA Y PROCEDIMIENTO APLICABLE

La validez de la lista será de 5 años, salvo en el caso de elaboración de una nueva lista antes de dicho plazo.

La gestión y permanencia en esta lista se realizará de acuerdo con los protocolos de la Fundación GIZAIN.



## **9.- AVISO TRATAMIENTO DE DATOS**

Se informa de que los datos de carácter personal de las personas que participen en este proceso son tratados por FUNDACION GIZAIN con la finalidad de tramitación de proceso de selección a puestos vacantes, publicación de listas (en base a los principios de transparencia y publicidad que rigen este proceso) y para la gestión de comunicaciones, llamamientos y procesos de contratación. La documentación remitida por las y los candidatos será tratada con absoluta confidencialidad, y caso de no prosperar su candidatura, será mantenida para futuras demandas de trabajo que se puedan plantear, salvo solicitud de cancelación por parte del o de la candidata. Queda bajo su responsabilidad la exactitud y actualización de sus datos. Puede ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, portabilidad y oposición en Calle Errotazar 13 bajo, Bajo 31014 Pamplona (Navarra) mediante solicitud escrita acompañada de copia del DNI. Igualmente se informa de su derecho a presentar una reclamación ante la autoridad de control competente. El presente consentimiento puede ser revocado en cualquier momento dirigiéndose para ello por escrito a la dirección anteriormente indicada por cualquier medio que permita acreditar su correcta recepción. A este respecto se le informa que tal revocación no afectará a la validez y/o licitud del tratamiento y/o cesión realizada previamente a dicha retirada de su consentimiento.

## **10. PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIONES Y CONSULTA**

Las reclamaciones presentadas en plazo y forma serán resueltas por el Tribunal.

Las consultas sobre esta convocatoria solo se admiten a través del correo electrónico: [seleccion@fundaciongizain.es](mailto:seleccion@fundaciongizain.es) (con asunto "Administrativos UAT"). No se atienden por teléfono.

En Pamplona, a 30 de noviembre de 2023

Directora-Gerente de la Fundación GIZAIN

Presidenta Tribunal