



**BASES DEL PROCESO DE SELECCIÓN,
INSTRUCCIONES GENERALES**

**BOLSA DE TRABAJO, 10 PLAZAS
AGENTE DE FISCALIZACIÓN Y VENTAS
(ABRIL 2017)**

ÍNDICE

1.	Política de Selección de Personal.....	3
1.1	Objetivo de Selección.....	3
1.2	Puesto de trabajo objeto del proceso de selección.....	3
1.3	Vigencia de la bolsa de trabajo.....	4
2.	Requisitos de los candidatos.....	5
2.1	Requisitos de admisión: generales.....	5
2.2	Requisitos de admisión: específicos.....	6
3.	Presentación de solicitudes.....	7
4.	Información del proceso de selección.....	8
4.1	Lugares de información.....	8
4.2	Publicación de listados.....	8
4.3	Reclamaciones.....	9
4.4	Mesa de Selección.....	10
5.	Proceso de selección.....	10
5.1	Prueba aptitudinal (Fase I).....	10
5.2	Entrevista personal (Fase II).....	10
5.3	Valoración de candidaturas.....	11
6.	Contratación de las personas seleccionadas.....	12

1-POLÍTICA DE SELECCIÓN DE PERSONAL

La selección de personal se constituye como un área estratégica dentro de la dirección de recursos humanos (y de la organización). Entendemos la necesidad de captar talento en la empresa porque básicamente comprendemos que sin el respaldo de un equipo humano cualificado, diversificado y motivado no sería posible lograr los objetivos estratégicos de la organización.

Metropolitano de Tenerife, SA (en adelante, MTSA) plantea dentro de su política de selección de personal establecer las directrices y normas aplicables a las actividades de selección y contratación de las personas que deben formar parte de la empresa. Todo ello nos permitirá seleccionar a las personas idóneas, que se ajusten a los requerimientos de la empresa y a los perfiles previamente establecidos para asegurar su futuro desarrollo.

1.1- Objetivo de selección

Elegir a la persona adecuada a la cultura corporativa de MTSA e idónea al perfil del puesto de trabajo que se pretende seleccionar.

El proceso de selección de personal se realizará bajo los principios de publicidad, transparencia, igualdad, mérito y capacidad asegurando igualmente la profesionalidad e imparcialidad del equipo de selección.

1.2- Puesto de trabajo objeto del proceso de selección

MTSA inicia un proceso de selección para conformar una bolsa de trabajo de 10 plazas de AGENTE DE FISCALIZACIÓN Y VENTAS (AFV en adelante) que cubran con carácter temporal las necesidades de personal, con un plazo de vigencia de dos (2) años a partir de la publicación del listado definitivo de los seleccionados.

Dirección Comercial	AFV	Bolsa de trabajo (10 plazas)	Inicio proceso: 3 Abril 2017
----------------------------	-----	---------------------------------	---------------------------------

Las principales **funciones** a realizar por el puesto objeto de la selección serán, entre otras:

-Solicitar los billetes a los usuarios para comprobar las validaciones necesarias para efectuar el viaje (servicios normales, especiales, dispositivos, etc.).

- Dar información a los usuarios y público en general en relación con la red de transportes públicos, características y funcionamiento del servicio propio y en lo concerniente a las tarifas y al sistema de billeteaje utilizado.
- Velar por el cumplimiento y buen uso, por parte de los pasajeros, de las reglas establecidas en el contrato de transportes, reglamentación, normas aplicables y de los equipamientos y servicios de la empresa, preservando especialmente el confort y la seguridad.
- Denunciar a los pasajeros que incumplan la normativa, principalmente a los que viajen fraudulentamente.
- Reponer bonos (consumibles) en las expendedoras y en el almacén de las oficinas comerciales llevando un registro de los mismos para tener un control del stock.
- Vender billetes y elementos promocionales.
- Cobrar las denuncias de pronto pago emitiendo el correspondiente recibo.
- Llevar a cabo cuantas operaciones administrativas sean necesarias en las oficinas comerciales: registrar tickets, devolver notas de crédito, efectuar las compensaciones por errores en las máquinas (expendedoras, canceladoras), cuadros y arqueos del dinero generado por la caja.
- Gestión administrativa de sugerencias y reclamaciones rellenando los formularios y documentos necesarios.
- Informar a los superiores de reclamaciones, sugerencias y necesidades de los usuarios.
- Realizar cuantos informes de actividad sean necesarios (fiscalización, carga de bonos...)
- Cumplir con las políticas de calidad, seguridad y medio ambiente.

1.3- Vigencia de la bolsa de trabajo

La bolsa de trabajo tendrá una vigencia temporal de veinticuatro meses (2 años) desde su constitución, o en su caso, hasta su agotamiento. MTSA podrá valorar a su vencimiento la conveniencia o no de su prórroga hasta un periodo máximo de doce meses (1 año), a los únicos efectos de contratación temporal. Sólo en el caso de que hubiera prórroga se comunicará en la página Web de MTSA.

2-REQUISITOS DE LOS CANDIDATOS

Los candidatos deberán reunir los siguientes requisitos:

2.1- Requisitos de admisión: generales

Para poder presentarse al proceso de selección, será obligatorio el cumplimiento de los siguientes requisitos generales:

- Edad: tener cumplidos dieciocho (18) años de edad y no exceder de la edad ordinaria de jubilación establecida legalmente.
- Nacionalidad:
 - Ser español.
 - Ser nacional de un Estado miembro de la Unión Europea o de los restantes Estados parte del Espacio Económico Europeo.
 - También podrán participar, cualquiera que sea su nacionalidad, el cónyuge de españoles, de nacionales de Estados miembros de la Unión Europea, siempre que no estén separados de derecho. Asimismo, con las mismas condiciones podrán participar sus descendientes y los de su cónyuge, siempre que no estén separados de derecho, que sean menores de veintiún años o mayores de dicha edad dependientes.
 - Ser nacional de algún Estado al que en virtud de los Tratados Internacionales celebrados por la Unión Europea y ratificados por España le sea de aplicación la libre circulación de trabajadores.
 - Los extranjeros que residan legalmente en España conforme a las normas legales vigentes.
 - Para las personas con nacionalidad distinta a la española, tener dominio de la lengua española, pudiéndoseles exigir, en su caso, la superación de pruebas con tal finalidad.
- Titulación correspondiente: estar en posesión de la titulación exigida (ver punto 2.2) o en condiciones de obtenerla en el plazo de presentación de solicitudes. En los casos de titulaciones obtenidas en el extranjero se deberá estar en posesión de la credencial que acredite su homologación. Este requisito no será de aplicación a quienes aspiren y que hubieran obtenido el reconocimiento de su cualificación profesional, en el ámbito de las profesiones reguladas, al amparo de las Disposiciones de Derecho Comunitario. Asimismo, en caso de que se alegue título equivalente deberá acreditarse su equivalencia.
- No haber sido separado mediante expediente disciplinario del servicio de cualquiera de las Administraciones Públicas o de los órganos constitucionales o

estatutarios de las Comunidades Autónomas, ni hallarse en inhabilitación absoluta o especial para empleos o cargos públicos por resolución judicial firme para el ejercicio de funciones similares a las que desempeñaba para las que hubiere sido separado o inhabilitado. En el caso de ser nacional de otro Estado, no hallarse inhabilitado o en situación equivalente ni haber sido sometido a sanción disciplinaria o equivalente que impida, en su Estado, en los mismos términos el acceso al empleo en empresas con participación pública.

- Los aspirantes que tengan reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 33 por ciento, serán admitidos en igualdad de condiciones con los demás aspirantes, siempre que tales limitaciones no sean incompatibles con el desempeño de las tareas o funciones de la plaza convocada, de conformidad con el Decreto 8/2011, de 27 de enero.

2.2- Requisitos de admisión: específicos

Por otro lado, también será necesario cumplir con los siguientes requisitos específicos directamente relacionados con el perfil del puesto a seleccionar:

- Estudios acreditados: Bachillerato y/o FP II o CFS.
- Experiencia laboral de 3 años en puestos de atención al cliente, ventas...
- Se valorarán conocimientos y/o experiencias en técnicas de comunicación y gestión de conflictos (reclamaciones...).
- Permiso de conducir B (en vigor).
- Nivel medio de inglés. Usuario de informática (Office) y disposición para las nuevas tecnologías.
- Persona con orientación al cliente, capacidad de comunicación, firmeza y flexibilidad.
- Disponibilidad horaria para trabajar en régimen de turnos.

Todos los requisitos señalados en los apartados anteriores (generales y específicos) deberán cumplirse el día de la presentación de la solicitud y mantenerlos en todo momento, incluso, después de su nombramiento o contratación.

Aquellas personas que no cumplan los requisitos o en la documentación aportada hubieran incurrido en falsedad fehaciente serán excluidas del proceso selectivo.

3-PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES.

Para participar del proceso de selección, la solicitud debe constar de los siguientes documentos a aportar, los cuales deberán ser entregados de manera impresa/fotocopiada para los supuestos de entrega en mano o en formato PDF para los supuestos de entrega por correo electrónico según corresponda:

1. **Solicitud de inscripción debidamente cumplimentada y firmada** por duplicado en el caso de optar por la entrega en mano. En el caso de elegir la entrega por correo electrónico se debe adjuntar un ejemplar de la solicitud de inscripción cumplimentada y firmada en formato PDF (**disponible en la página Web de MTSA**).

2. **Documentación:**

- Currículum vitae actualizado (con fotografía).
- Documento Nacional de Identidad (DNI), Pasaporte o Tarjeta de identificación de extranjero, Acreditación de la aplicación del régimen comunitario o, en el supuesto de extranjeros extracomunitarios, Tarjeta de residencia legal.
- Permiso de trabajo en el caso de no ser español o nacional de otro Estado miembro de la Unión Europea.
- Certificado que refleje el grado de discapacidad para aquellas personas que lo tengan reconocido.
- Título académico.
- Certificados de formación complementaria relacionada directamente con el perfil del puesto (ver requisitos de admisión: específicos, punto 2.2).
- Permiso de conducir (en vigor).
- Vida laboral actualizada expedida por la Seguridad Social a partir de la fecha de publicación de las bases en la Web (3.04.2017).

Como plazo de entrega contarán con 17 días naturales contados a partir del día siguiente a la publicación del anuncio del proceso en los diferentes medios de comunicación. **Exactamente, desde el lunes, 3 de abril hasta el miércoles, 19 de abril de 2017 (ambos inclusive).**

La entrega de las solicitudes de admisión podrá realizarse en las oficinas centrales de MTSA o por correo electrónico, **eligiendo exclusivamente una de las siguientes vías:**

- **En persona:**
 - Entrega en las oficinas centrales de Metropolitano de Tenerife, S.A. Carretera General La Cuesta –Taco, 124, 38108–La Laguna en horario de 9:00 a 14:00 h. de lunes a viernes.
- **Correo electrónico**
 - Envío a seleccion@metrotenerife.com. Indicar en el asunto del mail: AFV17 (muy importante).

NOTA IMPORTANTE: Solamente serán admitidas las solicitudes entregadas en **forma y plazo**, siendo excluidas todas aquellas que incumplan dicho requisito. Por tanto, las solicitudes indebidamente presentadas podrán ser excluidas del proceso de selección por decisión de la mesa de selección cuando a su juicio sean insubsanables.

Igualmente en el caso de que los requisitos no se correspondan con los justificantes aportados por el interesado, éste quedará automáticamente excluido del proceso selectivo.

4-INFORMACIÓN DEL PROCESO DE SELECCIÓN

4.1- Lugares de información

Usted podrá informarse durante todo el proceso de selección en los siguientes puntos:

- Página Web: www.metrotenerife.com (apartado de contrataciones/Recursos Humanos).
- Teléfono de información: **922 024 800**.

4.2- Publicación de listados

Con el objetivo de situar a los candidatos respecto al proceso de selección se publicarán diferentes listados:

4.2.1- Publicación de listados: admitidos y excluidos

Una vez finalizada la etapa de valoración inicial de las candidaturas presentadas se publicará en la página web (www.metrotenerife.com / contrataciones / Recursos Humanos) un listado provisional de personas admitidas y excluidas en el proceso de selección (identificadas por número de DNI).

Los motivos de exclusión o no inclusión expresa en la presente convocatoria de personal serán los siguientes:

- No presentar la solicitud/documentación solicitada en tiempo y forma.
- No reunir los requisitos para el puesto.

Una vez valoradas las reclamaciones o peticiones de subsanación de errores (ver punto 4.3 de las bases) se publicará un listado definitivo de candidatos aptos para continuar en el proceso de selección.

Igualmente se podría publicar un listado provisional y posteriormente definitivo, una vez superado el periodo de reclamación, de aquellas personas que superen las pruebas relativas a dicho proceso de selección.

4.2.2- Publicación de listados: seleccionados

Una vez finalice el proceso de selección, se publicará en la página Web el listado definitivo de las personas seleccionadas (identificados por número de DNI) que conformarán la bolsa de trabajo al efecto.

4.3- Reclamaciones

Si quiere realizar una reclamación o subsanación de errores durante el proceso de selección, deberán dirigirse a la mesa de selección a través de una de las siguientes vías:

<p>Envío de un fax al número 922 574 254</p> <p>o</p> <p>Envío de un mail a seleccion@metrotenerife.com</p> <p>(Indicar en el asunto, AFV17)</p>
--

Los plazos de presentación de reclamaciones serán de 3 días naturales una vez publicados los listados provisionales de admitidos/excluidos y seleccionados, a contar a partir del día siguiente al de su publicación en la página Web.

Todas las reclamaciones serán resueltas por la mesa de selección siempre y cuando se realicen dentro del plazo correspondiente.

Importante: Los periodos de reclamación se agotan en sí mismos, es decir, no se podrá reclamar lo concerniente a una fase en otra posterior.

4.4- Mesa de Selección

Con motivo del proceso de selección se constituirá una mesa de selección encargada de garantizar y supervisar el adecuado desarrollo del proceso de selección en todas sus fases. Dicha mesa de selección estará constituida por personas nombradas por la dirección de Metropolitano de Tenerife, S.A., designando concretamente de entre sus integrantes:

- Un presidente.
- Un secretario.
- Un vocal.

La mesa de selección tendrá la potestad, excepcionalmente, de modificar algún punto de las bases de la convocatoria y los requisitos mínimos de los puestos convocados, siempre con la finalidad de cubrir las plazas con los candidatos más adecuados.

La mesa de selección se disolverá una vez se resuelva el proceso de selección.

5-PROCESO DE SELECCIÓN

El proceso de selección se podrá dividir en las distintas fases que a continuación se nombran, pudiendo obtener una puntuación máxima de 10 puntos en la totalidad de las mismas.

5.1- Prueba Aptitudinal (Fase I)

Se realizarán pruebas relacionadas directamente con el perfil del puesto y/o específicas que nos permitan valorar las competencias que se asocian al desempeño del puesto y las mismas tendrán carácter eliminatorio.

Para presentarse a las pruebas se deberá llevar el original del DNI, Pasaporte o Tarjeta de Residencia.

Quedarán inexcusablemente excluidos de la realización de las pruebas y consiguientemente del proceso de selección los candidatos que:

- No presenten los documentos requeridos.
- No se presenten a la convocatoria de pruebas o lleguen tarde (por haber empezado las pruebas).

5.2- Entrevista personal (Fase II)

Las entrevistas personales con Metropolitano de Tenerife, S.A. forman parte del proceso de selección de personal, las cuales se realizarían de acuerdo a un calendario específico. Se realizarán en base a un perfil elaborado expresamente para cubrir las

necesidades del puesto a seleccionar. En dichas entrevistas se valorará aquella información que no es aportada en el currículum vitae y que es importante para el buen desempeño de la actividad profesional.

Quedarán inexcusablemente excluidos del proceso de selección los candidatos que no se presenten a cualquier convocatoria de entrevista.

Los originales de la documentación aportada que acrediten los requisitos exigidos (punto 3) serán presentados por los candidatos en la primera entrevista.

Importante: Cada proceso de selección marcará el orden en que se realizarán las pruebas y/o entrevistas personales. Si el número de candidatos es reducido, la realización de pruebas y las entrevistas se podrían hacer de forma simultánea.

5.3- Valoración de candidaturas.

Para la valoración de las distintas candidaturas y a fin de establecer en la bolsa de trabajo una ordenación entre los aspirantes de mayor a menor puntuación, se tendrán en cuenta el cumplimiento y puntuación alcanzada en los siguientes puntos:

-P1: Requisitos específicos del perfil del puesto, su peso será del 40% del total asignado.

-P2: Fase I y II _prueba/s aptitudinal/es y entrevista/s, su peso será del 60% del total asignado.

La **puntuación final** será la resultante de aplicar la siguiente fórmula:

$$(P1 * 0.40) + (P2 * 0.60)$$

En el caso de producirse un empate entre uno o más candidatos al final del proceso de selección, en la que solo pueda seleccionarse a uno de dichos candidatos, aquel se dirimirá por la aplicación sucesiva de los siguientes criterios:

- 1º Se computará la nota final hasta 2 decimales.
- 2º Se tomará la mayor nota en la prueba aptitudinal.
- 3º Se considerará especialmente a las personas inscritas como demandantes de empleo con, al menos, seis meses de antigüedad a la fecha de publicación del anuncio del proceso de selección en los distintos medios de comunicación, del siguiente modo:

- De 6 meses a 1 año, 0.25 puntos
- De 1 año a 2 años, 0.35 puntos
- Más de 2 años, 0.50 puntos

6-CONTRATACIÓN DE LAS PERSONAS SELECCIONADAS

Resuelto el proceso de selección y una vez que surja la necesidad de cubrir con carácter temporal alguna plaza, MTSA procederá a la contratación de los integrantes de la bolsa de trabajo, según las necesidades de la empresa, siguiendo el orden establecido en base a la puntuación obtenida.

La inclusión de los seleccionados para conformar la bolsa de trabajo no generará ningún derecho de contratación, sino únicamente la expectativa de llamamiento por orden establecido para ser contratado en función de las necesidades de la empresa y en todo caso dentro del periodo de vigencia establecido para la bolsa de trabajo.

Se contactará con los integrantes de la bolsa de trabajo para darles aviso de incorporación vía telefónica, correo electrónico y/o SMS. El aspirante tendrá un (1) día hábil (sin contar sábados, domingos y festivos) para ponerse en contacto con MTSA en el caso de no haber sido localizado. No contactar en dicho plazo, supondrá la eliminación definitiva de la bolsa de trabajo. Igualmente el rechazo de la oferta de contratación será causa de exclusión de la bolsa de trabajo. En los casos antes mencionados, se pasará al siguiente aspirante de la bolsa en orden a la puntuación obtenida.

Aquellos candidatos que avisados en tiempo y forma para su incorporación para un puesto de trabajo en fecha determinada no acudiera a cubrirlo perderán todo derecho adquirido en el proceso de selección.

La contratación será eventual por un período inicial de 6 meses, con un periodo de prueba de 2 meses (6 meses para los técnicos titulados), existiendo la posibilidad de renovación hasta completar el tiempo máximo establecido por la ley. Igualmente se podrían utilizar otro tipo de contratación legalmente permitido si fuese necesario.

MTSA se rige por su propio convenio, el estatuto de los trabajadores y demás legislación aplicable.

Las condiciones contractuales (retribución, jornada laboral, etc.) se establecen de acuerdo al propio convenio en base a cada puesto de trabajo. Durante el transcurso del proceso de selección se daría la oportuna información al respecto.

Todas las referencias a personas, puestos o cargos para los que en estas bases del proceso de selección se utiliza la forma de masculino genérico deben entenderse aplicables indistintamente a mujeres y hombres.

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal, LOPD, 15/1999 de 13 de Diciembre, METROPOLITANO DE TENERIFE, S.A. (en adelante, MTSA) informa de manera expresa, precisa e inequívoca, que los datos por usted facilitados bajo su consentimiento con la finalidad de la participación en el **proceso de selección** serán tratados conforme a la LOPD con la máxima confidencialidad y seguridad. El responsable de los datos es MTSA con domicilio en la Carretera General La Cuesta-Taco, nº 124, 38108, La Laguna, Santa Cruz de Tenerife y C.I.F. A-38620209 donde podrá dirigirse para ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición al tratamiento de sus datos mediante petición escrita. MTSA garantiza la seguridad e integridad de sus datos personales, evitando, a su vez, la alteración o accesos no autorizados de los mismos. Por último, le informamos que pasados 6 meses MTSA pondrá en marcha los mecanismos necesarios para la correcta destrucción de los datos por usted facilitados según la normativa de la LOPD al respecto, eximiéndonos con ello de cualquier responsabilidad.

**AL PRESENTARSE A ESTE PROCESO DE SELECCIÓN SE ASUME QUE CONOCEN Y
ACEPTAN LAS BASES DE LA CONVOCATORIA.**