

BASES QUE DEBEN REGIR EL PROCESO SELECTIVO PARA LA PROVISIÓN DE UNA PLAZA DE AUXILIAR ADMINISTRATIVO/A DE ATENCIÓN CIUDADANA Y RECAUDACIÓN. GRUPO/SUBGRUPO C2

En cumplimiento de lo dispuesto en el acuerdo del Consejo de Administración de la sociedad municipal Ecociudad Zaragoza S.A.U. de fecha 25 de septiembre de 2024 por el que se aprueba la plantilla de la sociedad; con el fin de atender a las necesidades de personal de esta Sociedad, en particular al objeto de cubrir una plaza que quedará vacante por jubilación, se convoca concurso-oposición para la provisión del puesto de auxiliar administrativo/a de atención ciudadana y recaudación de la sociedad EZ, con sujeción a las siguientes bases:

Primera. - Normas generales.

1.1.- Es objeto de estas bases y su consiguiente convocatoria la provisión de una plaza de auxiliar administrativo/a, con carácter de personal laboral, integrada en la plantilla de la sociedad municipal Ecociudad Zaragoza S.A.U. -EZ, clasificada en el grupo/subgrupo C2.

1.2.- El sistema de selección de las personas aspirantes será el de concurso-oposición, que constará de una fase de concurso de naturaleza no eliminatória y de una fase de oposición.

En ningún caso los puntos obtenidos en la fase de concurso podrán servir para superar el ejercicio de la oposición.

1.3.- El lugar, día y hora de celebración del ejercicio de la oposición se publicará en la web del Ayuntamiento de Zaragoza cuya dirección es www.zaragoza.es/oferta en la sección correspondiente a EZ.

1.4.- El temario que ha de regir las pruebas selectivas es el establecido en el anexo III que se acompaña a las presentes bases.

1.5.- Para lo no previsto expresamente en estas bases, se estará a lo prescrito en la Disposición adicional primera del Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, así como a la legislación laboral vigente.

1.6.- Se fija como medio de comunicación de las publicaciones que se deriven de los actos integrantes de este procedimiento selectivo la página web del Ayuntamiento de Zaragoza cuya dirección es www.zaragoza.es/oferta/organismos-dependientes en la sección correspondiente a Ecociudad Zaragoza.

1.7.- En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 13 del Reglamento (UE) 2016/679, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos (Reglamento general de protección de datos o RGPD) y el artículo 11 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD), se le informa de la incorporación de sus datos al sistema de tratamiento denominado "Oposiciones", cuyas características son:

Responsable del tratamiento:

Sociedad Ecociudad Zaragoza S.A.U.

CIF: A50907666

Dirección: Vía Hispanidad 20, Edificio Seminario, pabellón Este, 2ª planta – 50009 Zaragoza

Contacto DPD: dpd@ecociudad-zaragoza.es

Finalidad del tratamiento: gestión de las solicitudes y posterior participación en el proceso selectivo (convocatoria de empleo), organizado por EZ. El proceso cumplirá con los principios recogidos en el artículo 55 del TREBP.

Base jurídica del tratamiento: Consentimiento prestado al participar en el proceso selectivo. Artículo 6.1.a) del RGPD.

Plazo de conservación de los datos: Se conservarán durante los años necesarios para cumplir con las obligaciones legales derivadas del proceso de selectivo en el que está participando.

Destinatarios: Los datos personales no se cederán a ningún tercero, salvo que la comunicación tenga como finalidad el cumplimiento de los fines directamente relacionados con las funciones legítimas del cedente y del cesionario, o el Titular haya otorgado su consentimiento a dichos efectos o cuando la cesión esté autorizada por alguna Ley.

Derechos: Le asisten los derechos de acceso, rectificación, oposición, portabilidad, supresión y limitación del tratamiento, sobre sus datos personales, pudiendo ejercerlos mediante escrito dirigido al Director Económico y de Recursos Humanos.

Asimismo, tiene la posibilidad de presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos en el caso de que considere que el tratamiento de sus datos no está siendo adecuado.

Segunda. - Requisitos de las personas aspirantes.

2.1.- Para ser admitidas en estos procesos selectivos las personas aspirantes deberán reunir los siguientes requisitos:

a) Nacionalidad: tener la nacionalidad española o ser nacional de los Estados miembros de la Unión Europea o ser, cualquiera que sea su nacionalidad, cónyuge de las personas españolas y de las personas nacionales de otros estados miembros de la Unión Europea, siempre que no estén separados de derecho, y sus descendientes y los de su cónyuge siempre que no estén separados de derecho, sean menores de veintiún años o mayores de dicha edad dependiente; o ser persona incluida en el ámbito de aplicación de los tratados internacionales celebrados por la Unión Europea y ratificados por España en los que sea de aplicación la libre circulación de trabajadoras y trabajadores, en los términos establecidos en el apartado 1 de artículo 57 del Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público.

b) Edad: tener cumplidos dieciséis años de edad y no exceder de la edad máxima de jubilación forzosa establecida en la legislación vigente.

c) Titulación: estar en posesión o en condiciones de obtener el título de Graduado en ESO o equivalente a efectos profesionales. En el caso de titulaciones obtenidas en el extranjero, deberá estarse en posesión de la credencial que acredite su homologación; además se adjuntará al título su traducción jurada.

d) Compatibilidad funcional: no padecer enfermedad ni impedimento físico o psíquico que impida el normal desempeño de las tareas de la plaza/puesto de trabajo.

e) Habilitación: no haber sido separada mediante expediente disciplinario del servicio de cualquiera de las Administraciones Públicas, ni hallarse inhabilitada para el desempeño de las funciones públicas por resolución judicial.

2.2.- Todos los requisitos enumerados en esta base deberán poseerse el día que finalice el plazo de presentación de solicitudes y mantenerse en el momento de la toma de posesión como personal laboral de la Sociedad.

Tercera. - Instancias.

3.1.- Quienes deseen tomar parte en el proceso selectivo deberán hacerlo cumplimentando la instancia y anexo de valoración que se pondrán a disposición de las personas aspirantes junto al anuncio del proceso selectivo en la dirección: <https://www.zaragoza.es/ciudad/oferta/organismos-dependientes/puestos-trabajo-ecociudad.htm>

Las personas aspirantes que no aleguen méritos no precisarán cumplimentar la parte relativa a los mismos.

En ningún caso se presentarán junto a la instancia de participación los documentos justificativos de los méritos alegados.

3.2.- La instancia de participación y el anexo de valoración deberán presentarse a través de medios telemáticos conforme se indique en el anuncio.

3.3.- El plazo de presentación de la instancia será el de veinte días naturales a partir del día siguiente a la publicación del anuncio en la url antecitada.

3.4. Las personas aspirantes quedan vinculadas a los datos que hayan hecho constar en sus solicitudes, pudiendo únicamente demandar su modificación, mediante escrito motivado dentro del plazo de presentación de instancias de 20 días naturales.

3.5. La no presentación de la instancia en tiempo y en la forma determinada en los apartados precedentes supondrá causa de exclusión del aspirante.

Cuarta. - Admisión y exclusión de aspirantes.

Expirado el plazo de presentación de instancias, el Gerente de la sociedad dictará resolución declarando aprobada la lista provisional de aspirantes admitidos y excluidos. Dicha resolución se publicará en la página web referenciada junto con la relación de aspirantes admitidos y excluidos.

Dentro de los diez días naturales siguientes a dicha publicación se podrán efectuar reclamaciones contra las listas de aspirantes admitidos y excluidos, así como solicitar la subsanación de errores materiales.

Las personas aspirantes que dentro del plazo señalado no subsanen la causa de exclusión o no aleguen la omisión justificando su derecho a ser incluidas en la relación de admitidas, serán excluidas de la realización de las pruebas.

Transcurrido el plazo señalado y resueltas las reclamaciones recibidas, si las hubiera, se procederá a publicar la lista definitiva de aspirantes admitidos en el proceso, así como la fecha del ejercicio.

Caso de ser necesario, el orden de actuación de los aspirantes se iniciará por aquellos cuyo primer apellido comience por la letra V, atendiendo a estos efectos a la ordenación alfabética resultante del listado de personas aspirantes admitidas.

En el supuesto de que no exista ninguna persona aspirante cuyo primer apellido comience por la letra V, el orden de actuación se iniciará por aquellas cuyo primer apellido comience por la letra W, y así sucesivamente.

Quinta. - Comisión de selección.

5.1.- La Comisión de selección será nombrada por resolución de la Gerencia de la sociedad y juzgará el proceso selectivo. Su composición colegiada deberá ajustarse a los principios de imparcialidad y profesionalidad de sus miembros.

5.2.- El órgano de selección estará compuesto por la/el presidenta/e, la /el secretaria/o y dos vocales. En los casos en que proceda, para el desempeño de la Presidencia, la Secretaría y las Vocalías se designarán miembros titulares y suplentes.

5.3.- A solicitud de la Comisión de Selección podrá disponerse la incorporación de asesoras y asesores especialistas, para todas o algunas de las pruebas. Dichas asesoras y asesores colaborarán con el órgano de selección exclusivamente en el ejercicio de sus especialidades técnicas y tendrán voz, pero no voto; serán designados por la Gerencia de la sociedad.

5.4.- Todos los miembros del Comisión de selección deberán poseer un nivel de titulación igual o superior al exigido para el ingreso en las plazas convocadas y pertenecer al mismo grupo o grupos superiores de entre los previstos en el artículo 76 del Real Decreto legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público.

5.5.- La Presidencia coordinará realización de los ejercicios del proceso selectivo y dirimirá los posibles empates en las votaciones con voto de calidad. Todos los miembros de la Comisión tendrán voz y voto, excepto la/el secretaria/o, que tendrá voz, pero no voto.

5.6.- Con el fin de dotar al procedimiento de una mayor celeridad y eficacia, la designación de los miembros titulares y de sus respectivos suplentes, se llevará a cabo con posterioridad, publicándose sus nombres en la página web referenciada.

Los miembros de la Comisión deberán abstenerse de formar parte de esta cuando concurran las circunstancias previstas en el artículo 23 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, comunicándolo a la Gerencia de la sociedad.

Tampoco podrán ser nombrados miembros de esta quienes hubieran realizado tareas de preparación de personas aspirantes a la plaza convocada en pruebas selectivas en los cinco años anteriores a la publicación de esta convocatoria.

Asimismo, las personas aspirantes podrán recusar a los miembros de la Comisión de selección cuando entiendan que se dan dichas circunstancias de conformidad con lo previsto en el artículo 24 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre.

5.7.- Los miembros suplentes nombrados para componer la Comisión podrán actuar indistintamente en relación con el respectivo titular, excepto una vez iniciada una sesión, en la que no se podrá actuar alternativamente.

5.8.- Las funciones de Presidencia de la Comisión, en ausencia del presidente o suplente, serán ejercidas por los vocales designados, siguiendo para ello el orden en que hayan sido nombrados.

5.9.- En el supuesto de que una vez iniciado el proceso selectivo los miembros de la Comisión cesen en los puestos en virtud de los cuales fueron nombrados para formar parte de los mismos, continuarán ejerciendo sus funciones en estos salvo incompatibilidad legal al efecto y hasta que acabe totalmente el procedimiento selectivo.

5.10.- La Comisión resolverá todas las cuestiones derivadas de la aplicación de las bases de esta convocatoria durante el desarrollo del proceso selectivo. Asimismo, le compete en su sesión de constitución fijar la fecha del primer ejercicio del proceso selectivo.

5.11.- Las presentes bases se interpretarán en el sentido finalista que mejor garantice la preservación de los principios de igualdad, mérito y capacidad.

5.12.- A efectos de comunicación y demás incidencias, la comisión tendrá su sede en las dependencias de EZ (ubicada en Vía Hispanidad 20, edificio seminario pabellón este, 2ª planta).

5.13.- El procedimiento de actuación de la Comisión se ajustará a lo dispuesto en los artículos 15 y siguientes de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

A partir de su constitución para actuar válidamente requerirá la presencia de la mayoría de sus miembros, titulares o suplentes, incluidos los que ejerzan la Presidencia y la Secretaría.

5.14.- La Comisión de selección resolverá todas aquellas peticiones que se formulen por las personas aspirantes referidas a:

- Obtención de copia del examen realizado (hoja de respuestas).
- Alegación impugnatoria relacionada con pregunta/s integradas en los respectivos cuestionarios de preguntas.
- Revisión de calificaciones concedidas.
- Cualquier otra aclaración o alegación relacionada con la actuación del órgano seleccionador.

El plazo para formular cualquiera de las peticiones indicadas será de cinco días naturales a contar desde el día siguiente al de la fecha en que se haya comunicado el correspondiente acuerdo.

Los acuerdos que adopte la Comisión de selección con relación a las peticiones citadas serán comunicados a las personas interesadas mediante publicación de los mismos en la página web de referencia.

Sexta. - Estructura del proceso selectivo (concurso-oposición).

6.1. Fase de oposición.

Consistirá en primer lugar en la realización de un ejercicio obligatorio que se detalla a continuación:

Consistirá en contestar un cuestionario de 40 preguntas tipo test con 3 respuestas alternativas sobre el contenido comprendido en el programa o temario que se adjunta en anexo II, siendo solo una de las respuestas la correcta o más correcta de entre las alternativas planteadas, siendo esta prueba de carácter eliminatorio.

Las personas candidatas serán convocadas a la celebración del ejercicio en llamamiento único, y serán excluidas del proceso selectivo quienes no comparezcan, salvo los supuestos de fuerza mayor debidamente justificados, que serán apreciados libremente por el órgano seleccionador y en los que este deberá considerar y valorar la causa y justificación alegada junto al preferente principio de riesgo y ventura propio de la participación que toda persona aspirante asume al concurrir al proceso selectivo.

Se entenderá que existe fuerza mayor cuando la situación creada impida físicamente el acceso al lugar de celebración de los ejercicios o la realización de aquellos y, además, se trate de situaciones que afecten a todos o a una parte significativa de las personas candidatas y al llamamiento y lugar correspondiente. No podrá invocarse como supuesto de fuerza mayor haber sido convocado el mismo día y hora para la realización de cualesquiera otros exámenes, pruebas o ejercicios.

No obstante, lo anterior, y al amparo de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres, se hará excepción en el llamamiento único por la coincidencia de la hospitalización, con motivo de embarazo y/o parto de las aspirantes, con el día de la celebración de los ejercicios en los que tenga que participar.

Para ello las aspirantes deberán presentar, dentro del plazo de los cinco días naturales anteriores o posteriores a la realización del ejercicio, en este último caso solo si hay ingreso por urgencia (debiendo acreditarse oportunamente), un escrito dirigido a la presidencia del tribunal de selección comunicando el hecho de la hospitalización, y adjuntando informe médico oficial que acredite los hechos, junto con la solicitud de la aspirante en la que exprese su voluntad de realizar el ejercicio en un plazo máximo de diez días naturales a partir de la fecha de llamamiento único.

El cuestionario de preguntas que se proponga a las personas candidatas contendrá además otras 5 preguntas tipo test de reserva, las cuales sustituirán por su respectivo orden a aquellas preguntas que, en su caso, acuerde la comisión de selección anular una vez iniciada la ejecución del ejercicio por las personas aspirantes.

El tiempo máximo para la realización de la prueba será de 50 minutos.

El ejercicio se calificará de 0 a 60 puntos, siendo preciso alcanzar la nota mínima de corte que establezca la Comisión de Selección para superar el ejercicio. Cada respuesta acertada se valorará a razón de 1,5 puntos. Cada respuesta errónea penalizará a razón con 0,5 puntos. Las respuestas en blanco no penalizarán.

En el plazo máximo de tres días hábiles a contar desde el día de celebración del ejercicio la Comisión de selección procederá a publicar en la página web municipal la plantilla provisional de respuestas, abriéndose un plazo de cinco días naturales a los efectos de poder formular y presentar las personas aspirantes aquellas alegaciones a la misma, así como cualquier otra petición de aclaración de actuaciones del órgano seleccionador que se estime conveniente.

6.2. Fase de concurso.

6.2.1. Tiempo de servicios prestados y experiencia profesional

Será objeto de valoración en este apartado:

- a) Tiempo de servicios prestados en el Ayuntamiento de Zaragoza, Organismos Autónomos, sociedades dependientes u otras entidades del sector público cuya gestión, en estas últimas, esté relacionada con el Ciclo Integral del Agua, en las plazas de servicios relacionados con la atención al ciudadano y/o la gestión tributaria y recaudatoria, siempre que estas impliquen una relación directa con el ciudadano, a razón de 2 puntos por año completo de trabajo prestado (o su prorrateo por meses completos).
- b) Tiempo de servicios prestados en otros ámbitos del sector privado, desempeñando un puesto de trabajo análogo o similar en sus funciones al convocado, se valorará a razón de 2 puntos por año completo (o su prorrateo por meses completos)
- c) Tiempo de servicios prestados en el resto de las administraciones públicas, distintas de las enumeradas en el apartado a), en plazas relacionadas con la atención al ciudadano y/o la gestión tributaria y recaudatoria, siempre que estas impliquen una relación directa con el ciudadano, a razón de 1 punto por año completo de trabajo prestado (o su prorrateo por meses completos).

Con carácter general, el tiempo de servicios prestado se entenderá referido a servicios prestados en régimen de derecho administrativo (funcionaria/o funcionaria/o de carrera o funcionaria/o interina/o) o, en régimen de derecho laboral (contratada/o laboral en el Ayuntamiento de Zaragoza, Organismos Autónomos, sociedades dependientes o entidades del sector privado).

Para la justificación de los méritos alegados, además del Certificado de Vida Laboral emitido por la Tesorería General de la Seguridad Social se deberá aportar por los aspirantes que aleguen méritos de la letra b), declaración jurada donde se indique de forma expresa y resumida las principales funciones realizadas por la misma en el periodo de tiempo a puntuar, entendiéndose que si no describe específicamente un desempeño de las funciones señaladas en los párrafos anteriores no podrá computarse como mérito.

Los servicios prestados objeto de valoración en el apartado b) serán los relacionados con las funciones del puesto de trabajo que se convoca y en concreto: funciones de gestión administrativa y que éstas incluyan esencialmente funciones de atención al ciudadano/cliente en cuestiones relacionadas con facturación, recaudación y reclamación de deudas.

En el caso de que se aleguen méritos valorables dentro de las letras a) y c) de este apartado, además de lo previsto anteriormente, deberá aportarse certificado firmado por el superior jerárquico del servicio municipal (o

de la administración o entidad pública que corresponda) donde conste la ficha descriptiva de las funciones desempeñadas y las tareas llevadas a cabo.

La fecha de referencia para computar el tiempo de servicios prestados en los apartados será la fecha efectiva de alta que conste en el informe de vida laboral emitido por la Tesorería General de la Seguridad Social.

Todos los apartados son excluyentes entre sí y, en consecuencia, un mismo período de tiempo no puede computarse en más de uno de dichos apartados.

La puntuación máxima a alcanzar en este apartado no podrá ser superior a 25 puntos. No resultará posible, por tanto, que los candidatos se auto baremen en las instancias con puntuaciones superiores a la máxima admitida.

6.2.2. Formación complementaria

Se valorarán con un máximo de 5 puntos, exclusivamente las acciones formativas directamente relacionadas con atención al ciudadano y/o cliente y las aplicaciones de la suite de Microsoft Office 365 no computándose cursos en aplicaciones análogas puesto que la sociedad trabaja en este entorno. La valoración se realizará atendiendo al número total de horas de formación multiplicando la suma de estas por un coeficiente de 0,10 puntos.

En el supuesto de acciones formativas en las que el interesado no acredite la duración de estas, se computarán como una hora de formación.

Los diplomas o certificados de asistencia deberán haber sido expedidos u homologados por centros oficiales reconocidos cuyo objeto sea la formación.

A la vista de los méritos aportados por cada aspirante, la Comisión de Selección valorará y otorgará las pertinentes puntuaciones. Los méritos que no resulten suficientemente justificados no serán valorados; además, si en su caso se probase la falsedad de lo alegado o justificado, quienes en ella incurrieren serán excluidos del proceso selectivo, previa audiencia al interesado.

6.2.3. Entrevista personal.

Habida cuenta de las funciones del puesto de trabajo, ligadas a la atención ciudadana, se considera imprescindible que aquellos candidatos que superen la fase oposición se sometan a un test psicométrico y a una entrevista personal en los que se evaluará la idoneidad de las personas candidatas para el desempeño de las tareas asociadas a la atención al ciudadano.

En esta fase, además de las competencias y destrezas incluidas en la ficha descriptiva del puesto contenida en estas bases, el perfil requerido para el puesto objeto de esta convocatoria, exige competencias cognitivas como la capacidad de comprensión verbal, atención sostenida y flexibilidad para adaptar el lenguaje y los procedimientos a perfiles diversos; competencias emocionales y sociales como empatía, paciencia, asertividad y estabilidad emocional para interactuar con diferentes perfiles; motivación y valores orientados al servicio público, con ética profesional, responsabilidad y vocación de ayuda; y un estilo de trabajo caracterizado por la organización, meticulosidad y capacidad de colaboración en equipo.

Dicha idoneidad se valorará de 0 a 10 puntos.

6.2.4. Desarrollo del concurso:

Las personas aspirantes que aleguen poseer méritos en la fase de concurso deberán declararlos en la instancia que se publicará en el anuncio. Todos los méritos alegados deberán poseerse en la fecha de terminación del plazo de presentación de solicitudes, no pudiendo el tribunal valorar méritos obtenidos y/o alegados con posterioridad a la fecha citada.

El mérito referente a tiempo de servicios prestados deberá ser cumplimentado de tal forma que se indique el intervalo de fechas en que se ha prestado servicio -fecha inicio, fecha fin-, así como el tiempo total trabajado. Su justificación por los aspirantes que superen la fase de oposición deberá realizarse según lo descrito en el apartado 6.2.1 anterior

La valoración de los méritos alegados se efectuará en todo caso condicionada a su acreditación o justificación documental, que se aportará una vez finalizada la fase de oposición y exclusivamente por parte de aquellas personas aspirantes que hayan superado la nota de corte (que no podrá ser inferior a 30 puntos). A tal fin, una vez realizado dicho ejercicio, comunicará a las personas aspirantes que, a partir de la publicación del oportuno anuncio, dispondrán de diez días naturales para la aportación de los certificados de vida laboral y los justificantes oportunos.

A la vista de los certificados y justificantes aportados, el tribunal procederá a comprobar y revisar los méritos y la auto baremación declarada por las personas aspirantes.

Los méritos que no resulten suficientemente justificados no serán valorados, además si en su caso se probase la falsedad de lo alegado o justificado, quienes en ella incurriesen serán excluidos del proceso selectivo, previa audiencia de la persona interesada.

Una vez finalizada las fases de concurso y oposición, el tribunal de selección procederá a sumar las puntuaciones adjudicadas en la fase de concurso y las calificaciones atribuidas a cada persona aspirante en la fase de oposición, lo que determinará la calificación final del concurso oposición. Seguidamente, el tribunal calificador ordenará exponer la relación de aspirantes que se propone para su nombramiento de mayor a menor puntuación alcanzada, haciéndola pública en el portal de oferta de empleo.

En supuesto de empate en las sumas de las calificaciones obtenidas por las personas aspirantes, serán criterios para dirimir el mismo, y por este orden, en primer lugar, la mayor calificación obtenida en el apartado 6.2.1. y, si persistiera el empate, se atenderá a la calificación obtenida en el apartado 6.2.3.

La Comisión de selección no podrá declarar y proponer el acceso a la condición de personal laboral de un número superior de personas aspirantes aprobadas al de las plazas convocadas, quedando eliminadas todas las personas aspirantes de calificación inferior que excedan de las vacantes convocadas.

Séptima. – Forma de calificación de los ejercicios.

Las calificaciones que resulten se redondearán usando el sistema de redondeo aritmético simétrico hasta tres decimales esto es: cuando el cuarto decimal sea superior o igual a 5 el tercer decimal se incrementará en una unidad y cuando el cuarto decimal sea inferior a 5 el tercer decimal no se modifica.

En el plazo máximo de 3 días naturales a contar desde el día de celebración del ejercicio tipo test, la Comisión de Selección ordenará publicar en la página web de Ecociudad Zaragoza la plantilla provisional de respuestas, abriéndose un plazo de 5 días naturales a los efectos de poder formular y presentar las personas aspirantes aquellas alegaciones a la misma, así como cualquier otra petición de aclaración de actuaciones del órgano seleccionador que se estime conveniente.

Transcurrido dicho plazo se elaborará la plantilla de respuestas definitiva que será publicada en la página web municipal, y que servirá de base para la corrección de los ejercicios.

Una vez corregido el primer ejercicio test quedarán eliminados los aspirantes que no hayan superado la nota de corte exigida como puntuación mínima en estas bases para dicho ejercicio (test) quedando eliminados del proceso.

A tal efecto, la Comisión, a la vista del número de personas aspirantes presentadas, del número de plazas a proveer, sin conocer la identidad de ninguna de aquellas determinará la nota de corte necesaria para superar la prueba, haciendo público dicho acuerdo.

Las personas aspirantes que no alcancen esa nota de corte serán eliminadas del proceso selectivo.

Publicado el acuerdo de concesión de calificaciones, las personas aspirantes dispondrán de un plazo de 5 días naturales a los efectos de formular y presentar petición de copia del examen realizado, o de revisión de la calificación concedida.

Octava. Presentación de documentos y reconocimiento médico.

8.1.- La persona aspirante propuesta, en el plazo de quince días naturales desde que se haga pública la persona aspirante aprobada y propuesta, aportará en las oficinas administrativas de la Sociedad, toda la documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos exigidos en la base segunda de la convocatoria.

Quienes, dentro del plazo indicado, salvo casos de fuerza mayor, no presenten la documentación exigida, o de la misma se dedujese que carecen de alguno de los requisitos exigidos, no podrán ser contratados, quedando anuladas todas sus actuaciones, sin perjuicio de la responsabilidad en que pudieran haber incurrido por falsedad en su instancia. En tal caso, se formulará la oportuna propuesta de exclusión, previa audiencia a la persona interesada.

8.2.- La persona aspirante propuesta se someterá a reconocimiento médico, dando así cumplimiento a lo establecido en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales tras la formalización del correspondiente contrato. El reconocimiento será obligatorio y deberá emitir, además, un juicio de aptitud de que no padecen enfermedad ni impedimento físico o psíquico que impida el normal desempeño de las tareas de la

plaza, no pudiendo ser contratadas las personas aspirantes cuyo resultado del reconocimiento médico fuese de «No apta».

Novena. - Firma del contrato.

La firma del contrato con la persona aspirante propuesta, previa notificación a la persona interesada y consiguiente publicación en la página web, se efectuará en el plazo máximo de treinta días naturales a partir del día siguiente a la recepción de la notificación, compareciendo para ello en las oficinas de Ecociudad Zaragoza. Quienes, en el plazo señalado y sin causa justificada, no firmen el contrato, perderán todos los derechos derivados del proceso selectivo.

La persona que obtenga la mayor puntuación (fase de concurso + oposición) será adscrita a la Unidad de Atención Ciudadana y Recaudación. Todo ello sin perjuicio de ulteriores modificaciones que, en su caso y siguiendo en todo caso los trámites oportunos, apruebe el Consejo de Administración respecto al organigrama de la sociedad.

Tal como se indicaba al inicio de las presentes bases, la plaza objeto de este proceso selectivo se encuentra ocupada por la titular actual de la misma, quien al amparo de la Disp. Ad. Novena del convenio colectivo de Ecociudad Zaragoza (BOPZ de 5 de abril de 2025), ha solicitado acogerse a la modalidad de jubilación parcial de conformidad con lo dispuesto en el artículo 12.6 del Texto Refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores y la Ley General de la Seguridad Social. De resultados de lo anterior, la persona candidata seleccionada para ocupar la plaza que haya aceptado la misma, deberá estar en situación de desempleo antes de la firma del contrato con Ecociudad Zaragoza.

Décima. - Lista de espera.

Las personas aspirantes que hayan superado la fase de oposición (puntuación no inferior a la nota de corte establecida en el ejercicio tipo test) del proceso selectivo podrán acceder a la lista de espera para la contratación de personal no permanente para la plaza objeto de la presente convocatoria, salvo que expresaran su voluntad contraria a acceder a ella

A la vista de las calificaciones concedidas en el proceso selectivo, sumadas las fases de oposición y concurso, la Sociedad procederá a integrar en la correspondiente lista de espera a aquellas personas aspirantes que en el ejercicio de oposición hayan obtenido una calificación igual o superior a la mencionada nota de corte.

En el caso de que, durante el plazo de dos años a contar desde la firma del contrato de trabajo, se produjese alguna renuncia expresa o cese de la persona que desempeñe sus funciones, la plaza se cubrirá, con carácter definitivo, por los candidatos integrantes de la lista de espera por orden de valoración de sus candidaturas.

Transcurrido el plazo de dos años, la plaza podrá cubrirse, con carácter temporal, por los candidatos integrantes de la lista de espera por orden de valoración de sus candidaturas, hasta que se celebre nuevo proceso selectivo para su cobertura definitiva.



Undécima. - Impugnación.

Contra la convocatoria y los actos que se deriven de ella, así como de las actuaciones de la Comisión de selección se podrán interponer las reclamaciones oportunas que serán resueltas de conformidad con lo dispuesto en los Estatutos de la Sociedad, así como los recursos que procedan ante el orden jurisdiccional social.

EL DIRECTOR ECONÓMICO Y DE RR HH

Ricardo Lladosa Redondo

EL GERENTE

Julio López Blázquez

ANEXO I. FICHA DESCRIPTIVA DEL PUESTO DE TRABAJO.
FICHA DESCRIPTIVA DE PUESTO DE TRABAJO

Denominación: AUXILIAR ADMINISTRATIVO DE ATENCIÓN CIUDADANA	Código: 19
Estructura organizativa a la que se adscribe: UNIDAD DE ATENCIÓN CIUDADANA Y RECAUDACIÓN	Puesto del que depende: JEFA UNIDAD ATENCIÓN CIUDADANA Y RECAUDACIÓN

Clasificación

Puesto tipo al que se asimila:
Relación Jurídica: Laboral

Grupo de clasificación: C2

Retribución: Plus convenio: 15 Complemento puesto de trabajo: 200

Sistema de Provisión Concurso específico de méritos-Oposición

Clase de puesto: No singularizado

Puntos de valoración: 475

Requisitos de desempeño:
Titulación: GRADUADO ESCOLAR

Conocimientos específicos	Competencias o dimensiones conductuales	Destrezas
-Ordenanzas municipales en materia de ciclo integral del agua. - Conocimientos sobre la prestación de los servicios públicos medioambientales. - Normativa local y autonómica en materia de vertidos - Conocimientos teóricos y prácticos de procedimientos administrativos.	-Relaciones con los usuarios internos y/o externos. -Habilidades de comunicación. -Habilidades para la resolución de conflictos. -Ánimo estable y controlado. -Motivación laboral. -Adaptabilidad.	-Ser capaz de realizar una atención personalizada a los usuarios del servicio. -Ser capaz de manejar las aplicaciones corporativas disponibles. -Ser capaz de organizar y controlar registros, ficheros y archivos. -Habilidad para trabajar de forma autónoma y en grupo.

Equipos y herramientas, aplicaciones informáticas, manuales de procedimiento	Horario
Ordenador y teléfono. Aplicaciones informáticas: Tratamiento de textos, hoja de cálculo, bases de datos jurídicas, Web municipal, aplicaciones municipales específicas (BDF, SIF, AQUACIS, Redmine).	Jornada continua.

Misión

Desarrollar competencias de cualificación profesional media en todos aquellos ámbitos de gestión económica con los usuarios del servicio de saneamiento previstos en el reglamento del servicio, realizando tareas administrativas de apoyo en materia de gestión del cobro de recibos, reclamación de los mismos e información al ciudadano en estas materias.

Enunciados de actividad

- Labores de apoyo en la elaboración de documentación destinada al cobro de tarifas del saneamiento o su reclamación.
- Informar y atender las consultas externas de ciudadanos y usuarios en materia de facturación y gestión recaudatoria. Prestar asistencia presencial o telefónica a los contribuyentes.
- Búsqueda de información relacionada con los abonados al servicio o facturación de tarifas.
- Labores de apoyo en la tramitación de expedientes de fraccionamientos de pagos
- Elaborar, formular, emitir y dar cuenta a los superiores jerárquicos de todos aquellos datos, información, etc. que se le requieran con relación a los fines y materias que se gestionen en la unidad administrativa de atención ciudadana.
- Todas aquellas labores que en el ámbito de su estructura organizativa y de acuerdo con su categoría profesional le sean encomendadas por la jefatura de atención ciudadana.

Enunciados de estilos de ejecución profesional

- Identificarse con los objetivos y valores de la Administración Municipal como servicio a la ciudadanía.
 - Colaborar en los proyectos de mejora de la gestión que se impulsen y realizar las actividades del puesto de trabajo en el marco de las normas de calidad, de la prevención de riesgos laborales, de la salud laboral, de la protección de datos de carácter personal, y de las medidas para la igualdad y para la transparencia y el libre acceso a la información.
 - Mostrar un interés explícito en conseguir resultados, objetivos o metas en el trabajo.
 - Adoptar una actitud activa y resuelta orientada a las actividades de trabajo.
 - Mostrar consideración hacia las personas, apoyo, respeto y disposición a colaborar y cooperar y a resolver discrepancias con los demás.
 - Poner a disposición de los demás el conocimiento propio para formar, enseñar y asesorar.
 - Cumplir las actividades sin necesidad de supervisión continua y haciendo por propia iniciativa las adaptaciones y ajustes necesarios para mantener el rendimiento.
 - Manifestar interés, constancia y continuidad en el ritmo de trabajo para lograr que el trabajo encomendado resulte de calidad.
 - Mantener en buen estado y hacer buen uso del material, equipamiento, mobiliario.
 - Utilizar de forma eficiente el tiempo de la jornada laboral.
-

ANEXO II. TEMARIO

1. Atención al público: acogida e información al ciudadano. Atención por diferentes canales. Atención de personas con discapacidad y/o en riesgo de exclusión social.
2. Servicios de información administrativa en el Ayuntamiento de Zaragoza y entidades dependientes. Servicio de quejas y sugerencias y servicio de información 010.
3. Concepto de documento, registro y archivo. Funciones del registro y del archivo. Clases de archivo y criterios de ordenación. Administración electrónica y servicios telemáticos al ciudadano. El registro electrónico general.
4. Los principios que rigen el procedimiento administrativo. La estructura del procedimiento administrativo común: Iniciación, Instrucción y Finalización. El acto administrativo.
5. Normativa en materia de protección de datos. Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y normativa complementaria.
6. Igualdad para empleadas y empleados municipales del Ayuntamiento de Zaragoza: II Plan de Igualdad para empleadas y empleados municipales. Normativa y otra documentación municipal relacionada con cláusulas sociales de género, enfoque de género, tratamiento de imágenes y lenguaje inclusivo.
7. Estructura orgánica municipal del Ayuntamiento de Zaragoza. Agencia Municipal Tributaria y estructuras adscritas. Los servicios de información administrativa en el Ayuntamiento de Zaragoza y entidades dependientes.
8. Reglamento Municipal de Prestación del Servicio de Saneamiento y Depuración de Aguas de la Ciudad de Zaragoza.
9. Ordenanza Municipal para la Ecoeficiencia y la Calidad de la Gestión Integral del Agua (I): hasta Capítulo IV (incluido).
10. Ordenanza Municipal para la Ecoeficiencia y la Calidad de la Gestión Integral del Agua (II): desde Capítulo V hasta el final de la ordenanza incluidos anexos.
- 11 Normativa autonómica en materia de saneamiento y depuración: LEY 8/2021, de 9 de diciembre, de regulación del Impuesto Medioambiental sobre las Aguas Residuales.
12. Trámites y servicios municipales relacionados con el ciclo integral del agua.
13. Oficina municipal del agua. Información general y particular al ciudadano. Iniciativas. Reclamaciones. Quejas y peticiones.
14. Gestión, liquidación y recaudación de la tarifa por la Prestación de Servicios Vinculados al Saneamiento y Depuración de Aguas en la ciudad de Zaragoza.

15. Gestión, liquidación y recaudación de la tasa por la prestación de servicios vinculados al Ciclo Integral del Agua.

16. Reclamaciones extrajudiciales en vía amistosa: Concepto de crédito y acreedor. Incumplimiento contractual e impago de obligaciones dinerarias. Procedimientos concursales: definición, clases, objetivos, regulación y fases del proceso.

17. El proceso monitorio. Casos en que procede, competencia, petición inicial del procedimiento monitorio. Admisión de la petición. Requerimiento de pago. Despacho de la ejecución.

18. Procesadores de texto: Microsoft Word 365. Principales funciones y utilidades. Creación y estructuración del documento. Tablas. Objetos. Columnas. Encabezado y pie de página. Creación de estilos. Formato de fuente, párrafo y página. Tabulaciones. Combinación de correspondencia.

19. Hojas de cálculo: Microsoft Excel 365. Principales funciones y utilidades. Libros, hojas y celdas. Configuración. Introducción y edición de datos. Fórmulas, funciones y referencias a hojas y celdas. Tablas dinámicas.

20. Otras aplicaciones de Microsoft Office 365: Outlook, Teams, Share Point, Power Apps y Copilot

Los temas cuyos epígrafes o contenido se refieran a normas jurídicas y a programas o servicios municipales, se desarrollarán conforme a las normas, programas o servicios vigentes en el momento de celebración de los ejercicios, sin perjuicio de las referencias que a los antecedentes normativos o fácticos puedan exigirse.