

BASES ESPECÍFICAS POR LA QUE SE CONVOCA LA PROVISIÓN DEFINITIVA DEL PUESTO 162 AUXILIAR CONTACT CENTER MEDIANTE EL PROCEDIMIENTO DE COBERTURA INTERNA MEDIANTE EL SISTEMA DE CONCURSO

1. CONDICIONES GENERALES

La Ciudad de las Artes y de las Ciencias, S.A.U. (en adelante, CACSA), convoca un proceso selectivo interno para la provisión definitiva del puesto de trabajo número 162, correspondiente al puesto de Auxiliar Contact Center, mediante el sistema de concurso.

La presente convocatoria tiene por objeto la cobertura definitiva del puesto de trabajo número 162, Auxiliar Contact Center, por el turno de cobertura interna, de conformidad con lo previsto en el artículo 8 del II Convenio Colectivo del personal laboral al servicio de la Administración autonómica.

El proceso selectivo se desarrollará de acuerdo con los principios de igualdad, publicidad, mérito, capacidad y libre concurrencia, garantizando en todo momento la transparencia y objetividad del procedimiento.

La selección se efectuará mediante el sistema de concurso, consistente en la valoración de los méritos acreditados por las personas candidatas, de conformidad con el baremo establecido en las presentes bases.

De acuerdo con lo previsto en el II Convenio Colectivo del personal laboral al servicio de la Administración autonómica, en el proceso selectivo participará el Comité de Empresa y se constituirá una comisión de selección y valoración, integrada por un mínimo de cuatro miembros, garantizándose la participación de, al menos, dos representantes del Comité de Empresa.

Finalizado el proceso selectivo, la persona candidata que obtenga la mayor puntuación, de acuerdo con el baremo establecido en las presentes bases, será propuesta para la provisión definitiva del puesto de trabajo objeto de la convocatoria.

2. PUESTOS OBJETO DE COBERTURA INTERNA

PUESTO: 162 AUXILIAR CONTACT CENTER

- Convenio colectivo: II Convenio Colectivo del personal laboral al servicio de la Administración autonómica.
- Grupo profesional: D CD12 E005.
- Horario: 36,25 horas semanales. Turnos de trabajo
- Encuadramiento: Servicio de Reservas
- Requisitos Título de Enseñanza Secundaria Obligatoria, título de Técnico o certificado de profesionalidad de nivel 2, o equivalente, de la familia profesional de Comercio y Marketing.
- Funciones generales: Informar y realizar la venta telefónica de las entradas y productos complementarios de CAC.

3. REQUISITOS EXIGIDOS DE LAS PERSONAS CANDIDATAS

Para que la solicitud de participación sea admitida en esta convocatoria selectiva, será necesario cumplir los siguientes requisitos:

3.1. REQUISITOS GENERALES DE PARTICIPACIÓN

- Ser personal fijo de CACSA con al menos dos años de antigüedad en el grupo.
- Las modalidades de acceso tendrán la siguiente procedencia:
 - o Personal fijo laboral que pertenezca al mismo grupo de la plaza convocada: Grupo D.
- No haber sido sancionado/s mediante expediente disciplinario en CACSA:
 - o Por faltas graves en el último año.
 - o Por falta muy graves en los últimos tres años.
- Titulación: estar en posesión o en condiciones de obtener, a la fecha de finalización del plazo de presentación de solicitudes, el título que se requiere en el apartado 3.2.
- Capacidad: no sufrir enfermedad ni ser persona afectada por limitación física, psíquica y/o sensorial que sea incompatible con el ejercicio de las funciones y/o tareas propias del puesto a desempeñar.
- Tener cumplidos dieciséis años y no haber alcanzado la edad de jubilación.
- Las condiciones para ser admitido deberán reunirse en el momento de finalización del plazo de presentación de solicitudes y mantenerse durante todo el proceso selectivo, hasta el momento de su provisión definitiva. CACSA podrá requerir a los aspirantes que acrediten la veracidad de los requisitos exigidos para participar, así como de todos los documentos que puedan aportar en este proceso selectivo. Si los requisitos no fueran acreditados en el plazo de 10 días hábiles siguientes a la notificación del requerimiento, la persona aspirante podrá quedar excluida del proceso selectivo

3.2. REQUISITOS ESPECÍFICOS DE PARTICIPACIÓN

Título de Enseñanza Secundaria Obligatoria, título de Técnico o certificado de profesionalidad de nivel 2, o equivalente, de la familia profesional de Comercio y Marketing.

Las condiciones para ser admitido deberán reunirse en el momento de finalización del plazo de presentación de solicitudes y mantenerse durante todo el proceso selectivo, hasta el momento de su provisión definitiva. CACSA podrá requerir a los aspirantes que acrediten la veracidad de los requisitos exigidos para participar, así como de todos los documentos que puedan aportar en este proceso selectivo. Si los requisitos no fueran acreditados en el plazo de 10 días hábiles siguientes a la notificación del requerimiento, la persona aspirante podrá quedar excluida del proceso selectivo

4. PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES. FORMA Y PLAZO

4.1. Plazo para la presentación de solicitudes. Se acuerda establecer un plazo de presentación de solicitudes de DIEZ días hábiles contados desde el día siguiente al de la publicación de la presente convocatoria en y tablón de anuncios de la Sede Electrónica de CACSA <https://sede.cac.es/> y página web del portal <https://www.cac.es/portaocupacio/>. A los efectos de plazo, se excluyen del cómputo de días hábiles los sábados, los domingos y los declarados festivos.

Quienes deseen tomar parte del proceso selectivo deberán realizar lo siguiente y en este orden:

4.2. Inscripción en la Sede electrónica de CACSA. Para inscribirse será necesario cumplimentar el modelo de solicitud que estará disponible en la Sede Electrónica de CACSA <https://sede.cac.es/> y página web del portal <https://www.cac.es/portaocupacio/>. El plazo de inscripción será de 10 días hábiles, contados a partir del día siguiente a la publicación de la presente convocatoria.

4.3. Asimismo, deberán presentar en el mismo acto y plazo de 10 días hábiles, contados a partir del día siguiente a la publicación de la presente convocatoria, los méritos de la fase concurso.

Por lo tanto, el proceso de selección discurrirá a través de las siguientes fases que serán simultáneas:

- a) Cumplimentar solicitud de inscripción con aportación de CV y acreditación de requisitos, en cada proceso selectivo que se desee participar.
- b) Autobaremo cumplimentado y títulos acreditativos.

Los méritos que no se acrediten del modo establecido en la presente resolución no serán valorados.

Los méritos acreditados deberán haber sido obtenidos hasta la fecha de finalización del plazo de presentación de solicitudes. Toda aquella documentación o solicitud aportada fuera de plazo no se baremará.

La consignación de datos falsos, o la falsedad de la documentación aportada conllevará la exclusión del proceso selectivo, sin perjuicio de las medidas legales oportunas, correspondientes.

Resolución de consultas. Cualquier cuestión relacionada con las diferentes convocatorias reguladas por esta resolución podrá ser objeto de consulta en empleo@cac.es

4.4. La participación de una persona aspirante en este proceso de selección conllevará:

- a) Su confirmación de que cumple los requisitos indispensables exigidos.
- b) Su reconocimiento de la autenticidad de la documentación que adjunta a la misma y de la información que aparece en su curriculum vitae.
- c) Su aceptación expresa de todo lo establecido en las bases reguladoras de esta convocatoria.
- d) Su autorización a CACSA para la publicación, de los resultados obtenidos en el proceso de selección.

Una vez recibidas las solicitudes por la Dirección de CACSA se aprobará una lista provisional de excluidos y admitidos con la puntuación obtenida, que será publicada en el portal del empleado de CACSA <https://www.cac.es/portaocupacio/> y Sede Electrónica <https://sede.cac.es/>. Se concederá un plazo de subsanación de cinco días hábiles.

Transcurrido dicho plazo, la relación de puntuaciones será definitiva y se publicará en la página <https://www.cac.es/portaocupacio/> y Sede Electrónica <https://sede.cac.es/>

4.5 Autobaremación y acreditación de méritos

De conformidad con lo establecido en las presentes bases, la puntuación consignada por las personas aspirantes en la autobaremación realizada en el momento de la inscripción únicamente podrá ser modificada a la baja por la Comisión de Valoración como consecuencia de la revisión y comprobación de los méritos alegados y acreditados.

Por ello, se recomienda a las personas aspirantes que revisen cuidadosamente la autobaremación efectuada y la puntuación asignada a cada uno de los méritos alegados, así como la documentación aportada para su acreditación.

Las personas aspirantes podrán realizar las consultas o presentar nuevas solicitudes de subsanación que consideren oportunas durante el plazo establecido para la presentación de solicitudes. En caso de presentar más de una solicitud dentro de dicho plazo, únicamente se tendrá en cuenta la última presentada, que sustituirá a las anteriores.

Una vez finalizado el plazo de presentación de solicitudes y de aportación de la documentación acreditativa de los méritos, **no podrán alegarse ni incorporarse nuevos puntos, méritos ni aportarse documentos acreditativos de méritos NO incluidos en dicho plazo.**

5. FASES DE LA CONVOCATORIA

El procedimiento de selección será mediante el sistema de concurso (valoración de méritos).

La puntuación máxima será de 50 puntos con la siguiente distribución:

- Un 50 % de la misma corresponderá a méritos relacionados con la **formación** de las y los aspirantes de acuerdo con lo que se determine en la convocatoria. En este apartado se puede obtener un máximo de 25 puntos que corresponderán a méritos relacionados con la formación de las y los aspirantes de acuerdo con lo que se determina en el anexo I de la convocatoria.
- Un 50 % de la misma corresponderá a méritos relacionados con la **experiencia** de las y los aspirantes de acuerdo con lo que se determine en la convocatoria. En este apartado se puede obtener un máximo de 25 puntos que corresponderán a méritos relacionados con la experiencia de las y los aspirantes de acuerdo con lo que se determine en el anexo I de la convocatoria.

Los méritos alegados por las personas participantes deberán haber sido obtenidos o computados hasta la fecha de finalización del plazo de presentación de solicitudes.

El proceso de selección interno discurrirá a través de las siguientes fases:

1. Recepción de candidaturas y de los méritos que acreditan el cumplimiento de los requisitos de la oferta de trabajo a través de la Sede Electrónica de CACSA <https://sede.cac.es/>, inscribiéndose a la oferta y cumplimentando la autobaremación (anexo I) provisional de la candidatura.
2. Finalizado el plazo de admisión de solicitudes, la Comisión de Valoración examinará las solicitudes que se hayan presentado, comprobará si los requisitos exigidos y méritos alegados

han sido justificados debidamente y, por último, atribuirá la puntuación que a cada solicitante corresponda, con arreglo al baremo que sea de aplicación procediendo a la ordenación del personal de acuerdo con la puntuación obtenida.

3. La puntuación de la autobaremación obtenida por las personas candidatas a en el momento de la inscripción en la convocatoria sólo será modificada a la baja en el proceso de valoración de la baremación de las candidaturas por la comisión de valoración. No se podrán alegar nuevos méritos, una vez finalizado el plazo de presentación de los mismos.
4. Por razones de urgencia o si resultara necesario en base a previsiones de necesidades, podrá priorizar el examen de las solicitudes estableciendo un punto de corte de los listados de personas.
5. Dicha comisión, finalizados los trámites anteriores, formulará seguidamente propuesta a la Dirección General de CACSA con la relación provisional de solicitantes a admitir y, en su caso, a excluir. En el primer supuesto se indicará la puntuación obtenida, y en caso de propuesta de exclusión, se indicará el motivo. CACSA publicará en su Portal de Ocupación y tablón de anuncios la Sede Electrónica el listado provisional de solicitudes presentadas, ordenado por orden alfabético.
6. Contra estos listados provisionales, las personas interesadas podrán reclamar en un plazo de 5 días hábiles, a partir del siguiente al de su publicación, no cabiendo que en este plazo aporten documentos que impliquen corregir su propia autovaloración o considerar requisitos o méritos no consignados o no justificados antes.
7. Examinadas las alegaciones y pruebas aportadas, la referida comisión formulará propuesta a la Dirección General, que dictará resolución, que se publicará en el Portal de Ocupación de CACSA y tablón de anuncios la Sede Electrónica, aprobando con carácter definitivo la relación de personas admitidas, con expresión de su puntuación, y la relación de personas excluidas, si las hubiere, con indicación del motivo.
8. Resultado del proceso de selección y adjudicación del puesto: El puesto ofertado se adjudicará siguiendo el orden de prelación conforme a la mayor puntuación obtenida en la baremación de méritos.

6. CRITERIOS DE DESEMPATE

A los efectos de elaboración y publicación de los listados de personas a las que se les hayan comprobado requisitos y méritos, para dirimir posibles empates se aplicarán los siguientes criterios: En primer lugar, se dirimirá por la mayor puntuación obtenida en los distintos apartados del baremo de méritos, por el mismo orden en el que figuran relacionados. Si persiste el empate, se atenderá en favor de la persona con diversidad funcional y si el empate se produce entre dichas personas se elegirá a quien tenga acreditado un mayor porcentaje. En caso de persistir el empate, si fueran personas de distinto sexo, se dirimirá en favor del sexo que esté infrarrepresentado, teniendo en cuenta el total de personas con contrato laboral fijo encuadradas en la Unidad Organizativa de la RPT en vigor donde esté encuadrado el puesto, SERVICIO CONTACT CENTER, considerándose infrarrepresentado el sexo que no ocupe al menos el cuarenta por ciento correspondiente. Por último, si persistiese el empate, se dirimirá finalmente por orden alfabético del primer apellido de las personas aspirantes empatadas, iniciándose el citado orden por la letra que se determine en el último sorteo publicado al efecto en el DOGV.

7. NOMBRAMIENTO

Una vez publicada la lista definitiva y concluido el proceso de cobertura interna, se procederá a cobertura definitiva del puesto de acuerdo con la mayor puntuación obtenida. Con el fin de asegurar la cobertura de la plaza convocada, cuando se produzca renuncia de la persona seleccionada, antes de su nombramiento o toma de posesión, se solicitará a la candidatura siguiente en la lista y así sucesivamente.

8. COMUNICACIÓN CON LAS PERSONAS ASPIRANTES

Durante el desarrollo del proceso selectivo, la forma de comunicación con las personas aspirantes y de traslado de información a las mismas será, con carácter general, la Sede Electrónica de CACSA y el portal de ocupación de CACSA. Se podrá usar el correo electrónico si CACSA lo considera oportuno. Corresponde a las personas aspirantes prestar la debida atención a las publicaciones o información que se realice respecto a estos procesos.

9. COMISIÓN DE VALORACION

En cumplimiento del II Convenio Colectivo del personal laboral al Servicio de la Administración Autonómica, el proceso de selección se realizará con la participación del comité de empresa y se constituirá una comisión de selección/valoración compuesta por al menos cuatro miembros, donde se garantizará su participación con al menos dos de sus miembros.

La Comisión de Valoración estará formada de forma paritaria por representantes de CACSA y miembros del comité de empresa. Corresponde a esta comisión las funciones relativas a la ejecución de los procedimientos selectivos (méritos) de las y los aspirantes, en la fase de concurso. Analizará los requisitos y méritos presentados por los candidatos y las candidatas resultando excluidos quienes no reúnan los exigidos para el puesto al que optan, así como en general, las adopciones de cuantas medidas sean precisas en orden al correcto desarrollo de los procesos

ANEXO I. BAREMO FASE CONCURSO -VALORACIÓN DE MÉRITOS DE LAS CONVOCATORIAS

Se tendrán en cuenta los méritos por formación y por experiencia que se relacionan a continuación, siendo 50 los puntos máximos a computar, de los cuales hasta un máximo de 25 corresponderán a méritos por formación y hasta un máximo de 25 a méritos por experiencia.

Se recomienda a las personas aspirantes que revisen cuidadosamente la autobaremación efectuada y la puntuación asignada a cada uno de los méritos alegados, así como la documentación aportada para su acreditación.

Las personas aspirantes podrán realizar las consultas o presentar nuevas solicitudes de subsanación que consideren oportunas durante el plazo establecido para la presentación de solicitudes. En caso de presentar más de una solicitud dentro de dicho plazo, únicamente se tendrá en cuenta la última presentada, que sustituirá a las anteriores.

Una vez finalizado el plazo de presentación de solicitudes y de aportación de la documentación acreditativa de los méritos, **no podrán alegarse ni incorporarse nuevos puntos, méritos ni aportarse documentos acreditativos de méritos NO incluidos en dicho plazo.**

1. FORMACIÓN ADICIONAL: MÁXIMO 25 PUNTOS

Se aportarán copias de los títulos o certificados oficiales que acrediten lo siguiente:

1. FORMACIÓN ADICIONAL. MÁXIMA PUNTUACIÓN EN ESTE APARTADO		25
1.1. Valenciano		
Máxima puntuación en este apartado: 4 puntos	Conocimiento oral o A2	0,5
	Grado elemental o B1	1,00
	Grado B2	1,50
	Grado medio o C1	2,00
	Grado superior o C2	4,00
1.2. Idiomas comunitarios		
Idiomas Comunitarios	(Para niveles anteriores a 2013, ver apartado idiomas)	
Máxima puntuación en este apartado: 6 puntos	1r nivel A2	0,30
	2º nivel A2	0,60
	1º nivel B1	0,90
	2º nivel B1	1,30
	1º nivel B2	1,60
	2º nivel B2	2,00
	1º nivel C1	2,50
	1º nivel C2	3

1.3. Titulación académica oficial

Máxima puntuación en este apartado: 8 puntos	Doctorado	4,00
	Máster universitario oficial, licenciatura, ingeniería o arquitectura	3,00
	Titulación universitaria de grado, diplomatura, ingeniería técnica o arquitectura técnica	2,50
	Título de Técnico Superior (FP Grado Superior):	2,00
	Título de Técnico (FP Grado Medio- Bachiller)	1,5
	Título de Educación Secundaria Obligatoria (ESO)	1,00

1.4. Formación complementaria. Máximo 8 puntos

☐ Cursos de formación y perfeccionamiento, cuyo contenido esté relacionado con las funciones del puesto, y que se detallan en el punto 1.4.

Máxima puntuación en este apartado: 6 puntos	De 100 o más horas	1,00
	De 50 o más horas	0,50
	De 25 o más horas	0,25
	De 15 o más horas	0,15

☐ Cursos en materia de igualdad o de prevención de riesgos laborales

Máxima puntuación en este apartado: 2 puntos	De 100 o más horas	1,00
	De 50 o más horas	0,50
	De 25 o más horas	0,25
	De 15 o más horas	0,15

☐ Másteres no oficiales o propios

Máxima puntuación en este apartado: 1 puntos	Por máster de menos de 90 créditos	0,50
	Por máster de 90 o más crédito	1,00

1.1. Valenciano: máximo 4 puntos

El conocimiento del valenciano se valorará hasta un máximo de 4 puntos, previa acreditación de estar en posesión del correspondiente certificado expedido u homologado por la Junta Qualificadora de Coneixements del Valencià (JQCV), la CIEACOVA y la EOI, con arreglo a la siguiente escala:

- Conocimiento oral o A2: 0,5 puntos
- Grado elemental o B1: 1,00 puntos
- Nivel B2: 1,50 puntos
- Grado medio o C1: 2,00 puntos
- Grado superior o C2: 4,00 puntos

La valoración del conocimiento del valenciano se efectuará puntuando exclusivamente el nivel más alto obtenido.

Adicionalmente, pero sin rebasar el límite de 4 puntos, se valorarán los certificados de capacitación técnica (lenguaje administrativo, lenguaje de medios de comunicación y corrección de textos) expedidos por la Junta Qualificadora de Coneixements de Valencià, con 0,5 puntos cada uno.

1.2. Idiomas comunitarios: máximo 6 puntos

Se valorará el conocimiento de lenguas oficiales de la Unión Europea, diferentes de la lengua española según los niveles especificados, acreditándose documentalmente mediante títulos, diplomas y certificados expedidos por las Escuelas Oficiales de Idiomas, por las universidades españolas que sigan el modelo de acreditación de exámenes de la Asociación de Centros de Lenguas de Educación Superior (ACLES), así como todos aquellos indicados en el anexo del Decreto 61/2013, de 17 de mayo, del Consell, por el que se establece un sistema de reconocimiento de la competencia en lenguas extranjeras en la Comunitat Valenciana, teniendo en cuenta sus modificaciones posteriores por orden de la Conselleria competente en materia de educación.

Se valorará hasta un **máximo de 6 puntos**, puntuando por curso o su equivalencia si se trata de ciclos de la Escuela Oficial de Idiomas, o de niveles o certificados según el Marco Común Europeo de Referencia (nivel básico, nivel intermedio y nivel avanzado), con arreglo a la escala que se detalla en la tabla adjunta al presente punto.

<i>Puntuación</i>	<i>RD 967/1988, 2 septiembre</i>		<i>Puntuación</i>	<i>Ley orgánica 2/2006, 3 mayo (LOE)</i>		<i>Puntuación</i>	<i>Ley orgánica 8/2013, 9 diciembre (LOMCE)</i>
0,30	1º curso. Ciclo elemental	Certificado ciclo elemental	0,30	1º nivel básico	Certificado nivel básico (CNB)	0,30	1r nivel A2
0,60	2º curso. Ciclo elemental		0,60	2º nivel básico		0,60	2º nivel A2
1,30	3º curso. Ciclo elemental		0,90	1º nivel intermedio	Certificado nivel intermedio (CNI)	0,90	1º nivel B1
1,60	1º curso. Ciclo superior	Certificado ciclo superior / Certificado de aptitud	1,30	2º nivel intermedio		1,30	2º nivel B1
2	2º curso. Ciclo superior		1,60	1º nivel avanzado	Certificado nivel avanzado (CNA)	1,60	1º nivel B2
			2,00	2º nivel avanzado		2,00	2º nivel B2
			2,50	1º nivel C1	Certificado C1	2,50	1º nivel C1
		3	2º nivel C2	Certificado C2	3	1º nivel C2	

La valoración del conocimiento del idioma comunitario se efectuará puntuando exclusivamente el nivel más alto obtenido en cada uno de los idiomas comunitarios.

Las equivalencias entre las enseñanzas reguladas por el Real decreto 967/1988, de 2 de septiembre, y las reguladas por los reales decretos 944/2003 y 1629/2006, de 29 de diciembre (Ley orgánica 2/2006, de 3 de mayo) y por la disposición final primera del Decreto 138/2014, de 29 de agosto (Ley orgánica 8/2013, de 9 de diciembre), son las que se detallan en la tabla adjunta al presente punto.

1.3. Titulación académica oficial: máximo 8 puntos

Por la posesión de títulos académicos oficiales adicionales al exigido en la convocatoria de nivel igual o superior al exigido.

Se valorará la posesión de títulos académicos iguales o superiores al que sea exigido para el desempeño de los puestos a cubrir hasta un máximo de 8 puntos, asignando los siguientes puntos por título académico que se acredite distinto al presentado como requisito de inscripción.

Deberán incluirse y puntuarse todos los niveles formativos acreditados conforme a las bases, y no únicamente el nivel formativo superior.

La valoración se realizará en función del nivel académico, de acuerdo con el siguiente baremo:

- Doctorado: 4,00 puntos
- Máster universitario oficial, licenciatura, ingeniería o arquitectura: 3,00 puntos
- Titulación universitaria de grado, diplomatura, ingeniería técnica o arquitectura técnica: 2,50 puntos.
- Título de Técnico Superior (FP Grado Superior): 2,00 puntos
- Título de Técnico (FP Grado Medio- Bachiller): 1,50 puntos
- Título de Educación Secundaria Obligatoria (ESO): 1,00 punto.

En ningún caso se valorarán en este subapartado los títulos no oficiales (títulos propios) impartidos por las universidades en uso de su autonomía a los que se refiere el capítulo VIII del Real decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad, así como tampoco cursos de valenciano ni de otros idiomas, ni los cursos pertenecientes a una carrera universitaria, cursos de doctorado, diplomas de estudios avanzados, y los de diferentes institutos de las universidades cuando formen parte del plan de estudios del centro, ni los cursos derivados de procesos selectivos, promoción interna, planes de empleo y adaptación del régimen jurídico a la naturaleza de los puestos que se ocupan.

En este apartado se valoran los másteres oficiales. El resto de las másteres, se valoran en el apartado 1.4.3.

En ningún caso se valorarán en este subapartado aquellas titulaciones oficiales que hayan debido superarse necesariamente para el acceso a la titulación exigida como requisito del puesto convocado.

1.4. Formación complementaria: máximo 8 puntos

La formación complementaria se valorará hasta un máximo de 8 puntos con el siguiente desglose:

1.4.1. Cursos de formación que se hayan realizado anteriores a la fecha de publicación de la convocatoria de contenido **relacionado con las funciones del del puesto**, con un **máximo de 6 puntos**.

Se valorarán, los cursos de formación y perfeccionamiento, cuyo contenido esté relacionado con las funciones del puesto, es decir, cursos relacionados con las habilidades y competencias para el desempeño del puesto, concretamente, formación en Protección de Datos (LOPD/RGPD), **atención y orientación al cliente, atención telefónica y Contact Center, técnicas de venta y comercialización,**

gestión de reservas y venta de entradas, atención al visitante, gestión de incidencias y reclamaciones, fidelización de clientes, herramientas de gestión de reservas y ticketing, CRM, ofimática y competencias digitales aplicadas a la atención al cliente, así como aquellos relacionados con la prestación de servicios de información, ocio, turismo y atención a visitantes. de duración igual o superior a 15 horas, que hayan sido cursados por la persona aspirante y que hayan sido convocados u homologados por cualquier Administración pública, universidades o fundaciones universitarias, institutos o escuelas oficiales, colegios profesionales y centro u organismos públicos de formación, así como por entidades de reconocido prestigio en la materia impartida con arreglo a la siguiente escala:

- De 100 o más horas: 1 puntos
- De 50 o más horas: 0,50 puntos
- De 25 o más horas: 0,25 puntos
- De 15 o más horas: 0,15 puntos

En ningún caso se puntuarán los cursos de valenciano ni idiomas, ni los cursos pertenecientes a una carrera universitaria, los cursos de doctorado o los de las diferentes instituciones de las universidades, cuando forme parte del plan de estudios del centro.

En cuanto a la formación complementaria correspondiente a titulaciones no oficiales, tales como, másteres propios, diplomas de especialización, etc., cuya certificación esté expresada en créditos y no en horas, en ese caso se requerirá un certificado del organismo emisor en el que se traslade su equivalencia a horas.

1.4.2. Para el supuesto de cursos **en materia de igualdad o de prevención de riesgos laborales** que se hayan realizado anteriores a la fecha de publicación de la convocatoria, la escala de valoración será la siguiente, con un **máximo de 2 puntos**:

- De 100 o más horas: 1 puntos
- De 50 o más horas: 0,50 puntos
- De 25 o más horas: 0,25 puntos
- De 15 o más horas: 0,15 puntos

Se informa que estas bases específicas han sido objeto de negociación con la representación legal de los trabajadores.

1.4.3 **Másteres universitarios no oficiales** con un máximo de 1 punto: Se valorarán los másteres universitarios no oficiales o propios de cada Universidad (estos no se incluyen en el apartado titulación), relacionados con el puesto con arreglo a la siguiente escala:

Por máster de menos de 90 créditos ECTS: 0, 50 puntos.

Por máster de 90 o más créditos ECTS: 1 punto.

La persona interesada deberá de hacer la conversión y acreditar la misma de horas a créditos.

En todo caso la puntuación máxima a alcanzar, por formación, no podrá superar los **25 puntos**.

2. EXPERIENCIA PROFESIONAL: MÁXIMO 25 PUNTOS

2.1. Se valorará la experiencia de las personas participantes atendiendo a lo siguiente: La puntuación máxima posible a obtener en el presente apartado será de 25 puntos, no pudiendo computarse más de los puntos indicados en cada apartado, siendo acumulativos:

- TIPO A: 0,040 puntos por cada mes completo de servicio en activo trabajado en CACSA (antigüedad total en CACSA). La puntuación máxima posible a obtener en este apartado será de 10 puntos.
- TIPO B: 0,040 puntos por cada mes completo de servicio activo prestado en CACSA en el mismo grupo, misma categoría y clasificación (pertenencia al cuerpo auxiliar D-CD12). La puntuación máxima posible a obtener en este apartado será de 10 puntos.
- TIPO C: 0,020 puntos por cada mes completo de servicio activo prestado en CACSA en la adscripción orgánica del puesto indicada en la RPT (SERVICIO CONTACT CENTER) en cualquier agrupación profesional (cualquier puesto). La puntuación máxima posible a obtener en este apartado será de 5 puntos.

Se recuerda que los tres apartados/tipos de experiencia laboral son acumulativos y no excluyentes, por lo que podrán computarse los meses de experiencia acreditados en cada uno de ellos, siempre que se cumplan los requisitos establecidos en las presentes bases.

Para que la experiencia pueda ser valorada, será obligatorio que la persona aspirante indique los meses de experiencia correspondientes a cada uno de los apartados del baremo.

2.2. La experiencia profesional se acreditará, de acuerdo con los siguientes criterios:

Acreditación de méritos referidos a experiencia:

- Para justificar el tiempo trabajado, se deberá aportar un certificado de vida laboral (que expide la tesorería de la Seguridad Social) de forma obligatoria.
- En todos los supuestos, la persona aspirante deberá indicar y acreditar en el autobaremo la experiencia de forma clara y precisa, pues en la revisión-valoración de méritos no se buscará ni contrastará documentación.
- A efectos de valoración de la experiencia, el tiempo de servicios prestados se computará hasta la fecha de finalización del plazo de presentación de solicitudes. Para la valoración de los méritos y, en particular, para contar los meses de experiencia profesional, la fecha que se tendrá en cuenta será la de finalización del plazo de presentación de solicitudes.
- Se puntuará la experiencia exclusivamente según lo que indique el informe de vida laboral. Para el cálculo de los meses de experiencia se tendrá en consideración la siguiente fórmula: los días acreditados e indicados en la vida laboral se dividen entre 30, para calcular los meses de experiencia. Se valora cada mes completo, no se admiten decimales o redondeo.

En todo caso la puntuación máxima a alcanzar, por experiencia, no podrá superar los **25 puntos**.

La Dirección General de CACSA, resuelve aprobar las bases por la que se regirá el proceso selectivo para la cobertura interna definitiva por concurso de méritos del puesto 162 Auxiliar Contact Center.



GENERALITAT
VALENCIANA



Firmado digitalmente por: ANA MARIA ORTELLS MIRALLES
(R: A46483095)
Ciutat de les Arts i les Ciències

Fecha y hora: 31.08.2026 16:00:59

En Valencia, a la fecha de la firma

Ana M^a Ortells Miralles
Directora general

Cristina Marco Vila
Presidenta Comité de empresa