

CONVOCATORIA DE PUESTO EN FASE DE COBERTURA EXTERNA

1. IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO

Se requiere la cobertura de un puesto con la categoría/grupo profesional **Oficial de Gestión y Servicios Comunes, Grupo 4 del convenio colectivo de Loterías y Apuestas del Estado**, en el **Departamento de Asistencia al Cliente**, adscrito a la Dirección de Red de Venta y Explotación, cuya misión será atender y solucionar las incidencias, solicitudes de información, reclamaciones y quejas de todos los clientes de SELAE.

2. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES A DESARROLLAR

La persona seleccionada realizará, entre otras, las siguientes funciones:

- Realiza la atención de consultas, problemas técnicos y operativos y reclamaciones de los Puntos de Venta, Delegaciones, participantes y otras partes interesadas relativas a los canales de venta, presencial e interactivo, así como los aplicativos que SELAE ponga a disposición de puntos de venta, participantes y público en General. Gestiona solicitudes LOPD y peticiones de cambios operativos de su competencia.
- Gestión de Quejas y Reclamaciones notificadas telefónicamente o por correo conforme a los procedimientos y guías establecidos en el Departamento.
- Utilizar las herramientas para la resolución de incidencias de la Unidad. Registrar las intervenciones en la herramienta de registro de Asistencia al Cliente.

3. CONDICIONES ESPÉCIFICAS DEL PUESTO

Régimen de turnicidad en horario de Lunes a Domingo.

4. REQUISITOS Y MÉRITOS VALORABLES

4.1. Perfil académico:

Imprescindible:

Conforme a lo requerido en el Convenio Colectivo vigente de LAE para el Grupo 4:

Título de Graduado en Educación Secundaria, Educación General Básica o Formación Profesional de Técnico Auxiliar, o equivalentes.

4.2. Experiencia y capacitación profesional:

Imprescindible:

Experiencia laboral demostrable de todas las funciones y actividades similares a las descritas en el apartado “2. Descripción de las Funciones a desarrollar”.

Valorable:

- Uso de herramientas de registro de incidencias.
- Atención a puntos de venta.
- Gestión de quejas y reclamaciones notificadas telefónicamente.

Este valor se incrementará en función de los siguientes factores:

- Se adjudicarán 3,00 puntos adicionales por cada año completo o fracción si la experiencia descrita anteriormente se corresponde con la de los últimos tres años inmediatamente anteriores a la publicación de la convocatoria.
- Se adjudicarán 1,50 puntos adicionales por cada año completo o fracción si la experiencia descrita anteriormente está comprendida entre los tres y seis últimos años inmediatamente anteriores a la publicación de la convocatoria.

4.3 Otros conocimientos específicos valorables:

- Cursos de herramientas de productividad, realizados con una antigüedad máxima de 5 años anteriores a la fecha de publicación de esta convocatoria:
 - ✓ Cursos de Ofimática
 - ✓ Cursos de Word, Excel, Access, Power Point y Outlook.
- Cursos y conocimientos relacionados con las funciones del puesto, con una antigüedad máxima de 5 años anteriores a la fecha de publicación de esta convocatoria:
 - ✓ Plataforma de distribución de contenidos
 - ✓ Asistencia al Cliente.
 - ✓ Comunicación y Atención al Público.
 - ✓ Comunicación verbal y escrita.
 - ✓ Estilos de comunicación.
 - ✓ Operativa del Juego.
 - ✓ Responsabilidad Social Corporativa.
 - ✓ Prevención en Blanqueo de Capitales.

4.3. Perfil y competencias profesionales

Para este puesto se ha considerado necesario valorar las siguientes competencias:

- Orientación al cliente
- Planificación y Organización.
- Trabajo en equipo.
- Comunicación.

5. ACREDITACIÓN DE REQUISITOS Y MÉRITOS VALORABLES

- Los títulos deberán estar acreditados mediante certificados oficiales o diplomas.
- Los cursos deberán estar acreditados mediante títulos o diplomas. Cuando en el título o diploma no conste el nivel del curso, éste será considerado como de nivel básico.
- La experiencia deberá estar acreditada mediante informe de vida laboral, además de los contratos y/o certificados acreditativos de las funciones y actividades.
- El conocimiento se podrá acreditar en el certificado de funciones y/o a través de la evaluación directa a través de la entrevista técnica y de competencias profesionales.

6. BAREMO APLICABLE A LA VALORACIÓN DE MÉRITOS

El baremo aplicable para la valoración de méritos se recoge en el Anexo I.

7. SISTEMA SELECTIVO EMPLEADO, PUNTUACIÓN DE LAS DIFERENTES FASES DEL PROCESO Y PUNTUACIONES MÍNIMAS PARA LA SUPERACIÓN DEL PROCESO

El sistema selectivo empleado se basará en los siguientes criterios:

- **Cumplimiento y acreditación de requisitos imprescindibles y adecuación funcional al perfil y nivel del puesto.** Determinará la participación en el proceso selectivo.
- **Valoración de méritos formativos y profesionales acreditados.** Se valorará en base a la documentación presentada, con un máximo de 100 puntos. Se supera obteniendo un 50% de la puntuación máxima.
- **Evaluación de competencias técnicas y competencias profesionales.** Se valorará en base a pruebas y ejercicios selectivos específicos y/o entrevistas, con un máximo de 100 puntos, 60 puntos por las competencias técnicas y 40 puntos por las competencias profesionales. Se supera obteniendo un 50% de la puntuación máxima en cada grupo de competencias.

8. COMPOSICIÓN DEL ÓRGANO DE SELECCIÓN

El comité evaluador de este puesto estará compuesto por:

- El Director de Organización y Recursos Humanos.
- El Subdirector de Operaciones.
- La Jefa del Departamento de Asistencia al Cliente.

9. CONDICIONES ECONÓMICAS DEL PUESTO

Las retribuciones para esta posición son de 19.325,96€ brutos anuales fijos.

10. PERMANENCIA EN EL PUESTO DE TRABAJO

La persona adjudicataria de la plaza convocada no podrá presentarse a otro proceso selectivo de promoción interna en SELAE hasta que no hayan transcurrido dos años de permanencia en el puesto de trabajo adjudicado en la presente convocatoria.

11. PRESENTACIÓN DE CANDIDATURAS: FORMA Y PLAZOS

Quienes deseen participar en esta convocatoria deberán remitir su CV a la **dirección de correo electrónico** rrhh.empleo@selae.es indicando en el **asunto** lo siguiente: **“G4 – Asistencia al Cliente.”**

La **fecha límite** para la presentación de candidaturas será el día 14 de septiembre, inclusive. Las candidaturas presentadas fuera de plazo no serán admitidas.

12. DURACIÓN MÁXIMA DEL PROCESO DE SELECCIÓN

Este proceso de selección se resolverá en un plazo máximo de dos años.

Madrid, 5 de septiembre de 2025

La Sociedad Estatal Loterías y Apuestas del Estado, S.M.E., S.A. (en adelante SELAE), con domicilio social en C/ Poeta Joan Maragall, 53, 28020 Madrid, en cumplimiento de la normativa aplicable en materia de protección de datos personales, le informa, haciendo uso de la técnica por capas, que:

SELAE declara respetar escrupulosamente el derecho fundamental de las personas relativo al tratamiento de sus datos personales, y el estricto cumplimiento de lo dispuesto en la normativa de protección de datos:

- REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos –RGPD–
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales –LOPDGDD–.
- Así como la normativa de desarrollo que resulte de aplicación.

<i>Epígrafe</i>	<i>Información Básica</i>
<i>Responsable</i>	SOCIEDAD ESTATAL LOTERÍAS Y APUESTAS DEL ESTADO, S.M.E., S.A. (SELAE).
<i>Finalidad</i>	Los Datos Personales se tratarán para seleccionar a la candidatura más idónea, y su posterior contratación.
<i>Legitimación</i>	Interés legítimo por ambas partes de incluir a la persona candidata en un proceso de selección.
<i>Destinatarios</i>	No se publicarán ni cederán a terceros datos personales de las personas candidatas, salvo para el cumplimiento de las obligaciones legales aplicables en cada momento.
<i>Derechos</i>	Tiene derecho a acceder, rectificar y suprimir los datos, así como otros derechos, como se explica en la información adicional.
<i>Procedencia</i>	Directamente de la propia persona candidata o bien a través de plataforma de selección que utilice.
<i>Información Adicional</i>	Puede consultar la información adicional y detallada sobre Protección de Datos en: https://www.sela.es/f/loterias/web_corporativa/DatosPersonales/todos/vigente/Capa_II_Clausula_Seleccion_Personal.pdf

ANEXO I – BAREMO APLICABLE A LOS MÉRITOS VALORABLES

MÉRITOS VALORABLES* (máximo 100 puntos)		
TITULACIÓN Y FORMACIÓN		Puntuaciones máximas
Cursos de herramientas de productividad, realizados con una antigüedad máxima de 5 años anteriores a la fecha de publicación de esta convocatoria: -Cursos de Ofimática -Cursos de Word, Excel, Access, Power Point y Outlook.	- Se adjudicarán 5,5 puntos por cada curso de nivel básico - Se adjudicarán 11 puntos por cada curso de nivel avanzado Máximo 17 puntos	Máximo 50 puntos
Cursos y conocimientos relacionados con las funciones del puesto, con una antigüedad máxima de 5 años anteriores a la fecha de publicación de esta convocatoria: -Plataforma de distribución de contenidos - Asistencia al Cliente. - Comunicación y Atención al Público. - Comunicación verbal y escrita. - Estilos de comunicación. - Operativa del Juego. - Responsabilidad Social Corporativa. - Prevención en Blanqueo de Capitales.	- Se adjudicarán 5,5 puntos por cada curso con una duración inferior a 20 horas. - Se adjudicarán 11 puntos por cada curso con una duración de 20 horas o más. Máximo 33 puntos	
MÉRITOS ESPECÍFICOS - EXPERIENCIA Y FORMACIÓN		Puntuaciones máximas
Experiencia laboral en todas las funciones y actividades descritas en el apartado 2 del perfil del puesto y, concretamente en: - Uso de herramientas de registro de incidencias. - Atención a puntos de venta. - Gestión de quejas y reclamaciones notificadas telefónicamente	Por cada año completo o fracción de experiencia, 5,5 puntos	Máximo 50 puntos
El valor de la experiencia anterior se incrementará en función de los siguientes factores: - Por cada año completo o fracción si la experiencia descrita anteriormente se corresponde con la de los últimos tres años inmediatamente anteriores a la publicación de la convocatoria.	Se adjudicarán 3,00 puntos.	
- Por cada año completo o fracción si la experiencia descrita anteriormente se corresponde con la de los últimos tres y seis últimos años inmediatamente anteriores a la publicación de la convocatoria.	Se adjudicarán 1,50 puntos.	
Conocimientos específicos en: - Herramientas de registro de incidencias	Se adjudicarán 5,5 puntos por conocimientos específicos en esta materia.	

NOTA:

Para poder superar el Proceso Selectivo será necesario haber obtenido una puntuación mínima del 50% de la puntuación total conjunta por los conceptos incluidos en los requisitos valorables, tanto de experiencia como de conocimientos.