

En Torrent, a 20 de diciembre de 2022

BASES ESPECÍFICAS POR LAS QUE SE REGISTRÁ EL PROCESO SELECTIVO PARA PROVEER 1 PLAZA DE PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN TORRENT

PRIMERA. Ámbito de aplicación.

Realización de las pruebas selectivas convocadas para proveer 1 plaza de Personal Administrativo de Atención al Cliente en **Aigües de l'Horta**, Torrent (Valencia).

SEGUNDA. Características de las plazas.

- **Características de las plazas convocadas:** corresponden **al Grupo Profesional 2B**, del “*Convenio colectivo del grupo de empresas Hidraqua, Gestión Integral de Aguas de Levante, S.A., Aigües de Cullera, S.A., Aigües Municipals de Paterna, S.A., y Aigües de L’Horta, S.A.*” Código 4600563301200.
- **Lugar de trabajo:** Torrent, reservándose el derecho, desde la Empresa, a poder solicitar al trabajador o trabajadora que se desplace a cualquiera de las explotaciones que componen la misma.
- **Funciones principales:**
 - Atención presencial en oficina y mediante canales no presenciales.
 - Contratación: cambios de nombres, Altas/bajas, subrogaciones.
 - Contratación de acometidas.
 - Gestión documental y actualización de datos clientes.
 - Registro de reclamaciones en oficina.
 - Gestión del cobro: domiciliaciones bancarias y cobros por tarjeta bancaria en oficina.
 - Gestión de compromisos de pago.
 - Otras gestiones administrativas.

La presente convocatoria tendrá en cuenta el principio de igualdad de trato entre mujeres y hombres por lo que se refiere al acceso al empleo (L.O. 3/2007, de 22 de marzo).

TERCERA. Requisitos de las personas aspirantes.

Podrán participar en el proceso de selección, quienes cumplan los siguientes requisitos:

- Ser nacional de un estado miembro de la Unión Europea o extranjero con residencia legal en España y permiso de trabajo en vigor.
- Titulación equivalente a Graduado Escolar o ESO.
- Carnet de conducir B1
- Contar con la tarjeta de demandante de empleo en el momento de la contratación

Se desestimarán aquellas candidaturas que no cumplan dichos requisitos simultáneamente.

CUARTA. Requisitos valorables de las personas aspirantes.

A efectos de la puntuación de las candidaturas presentadas, se considerarán como valorables los siguientes ítems:

- Experiencia demostrable en puestos de atención al cliente.
- Conocimientos LOPD, propios de la gestión de atención de clientes, de aplicaciones de ofimática: Word, Excel, Power Point, Access, Outlook, Aplicaciones de Office 365.
- Formación complementaria relacionada con alguna de las funciones descritas en la cláusula segunda "Funciones Principales".
- Formación Profesional de Grado Medio o Superior, de la familia profesional de Administración y Gestión, Comercio, Marketing y Secretariado.

QUINTA. Sistema selectivo.

El procedimiento de selección de quienes aspiren al puesto constará de las siguientes fases:

- PRIMERA: Presentación de candidaturas.
- SEGUNDA: Pruebas selectivas. (Máximo 40 puntos)
- TERCERA: Entrevista personal. (Máximo 15 puntos)
- CUARTA: Valoración de méritos. (Máximo 20 puntos).

5.1. PRIMERA FASE. Presentación de candidaturas

Para participar en la presente convocatoria, será imprescindible enviar la siguiente documentación escaneada y en formato PDF a la dirección de correo electrónico: lidia.ferrandiz@hidraqua.es, con la indicación en el **Asunto: "Selección PERSONAL HORTA ADMINISTRATIVO ATENCIÓN AL CLIENTE"**, los siguientes documentos:

1. Anexo I (Candidatura y autoevaluación)
2. Anexo II (Declaración responsable)
3. Copia escaneada del DNI o NIE
4. Copia escaneada del Carnet de conducir B1 en vigor.
5. Titulación formativa requerida para optar a participar en la presente convocatoria, Titulación equivalente a Graduado Escolar o ESO, especificadas en la cláusula 3ª.
6. Curriculum vitae actualizado.

Se admitirán candidaturas exclusivamente desde las 19 horas del día 20 de diciembre de 2022 hasta las 23:59 horas del día 30 de diciembre de 2022, ambos inclusive, y que vayan acompañadas de toda la documentación arriba indicada. Los méritos valorables, se presentarán a partir de la TERCERA FASE de este proceso y no antes.

Las candidaturas presentadas fuera de plazo, incompletas o que se hayan presentado a través de otra vía que no sea la indicada serán, a todos los efectos, eliminadas.

Asimismo, aquellas que se presenten en un formato distinto al más arriba especificado, esto es, adjunto y en formato PDF, será desestimada. No se admitirán los documentos compartidos mediante plataformas como OneDrive, Dropbox o similar.

PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.- De conformidad con lo dispuesto en el art. 11 de la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal y de garantías de derechos digitales y en el art. 13 del 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 y por el que se deroga la directiva 95/46/CE, los datos personales que hayan sido facilitados para participar en el presente proceso de selección serán incorporados a un registro de actividades del tratamiento del que EM AIGÜES DE L'HORTA, S.A. con domicilio social en la Plaza Colón, nº 13 Edifi Antic Mercat 1ª planta de Torrent es responsable. Estos datos serán tratados por EM AIGÜES DE L'HORTA, S.A. con la única finalidad del desarrollo del proceso selectivo objeto de regulación por las presentes bases.

A los datos de carácter personal que hubieran sido facilitados para participar en el presente proceso de selección se le aplicarán las medidas de seguridad correspondientes para garantizar la seguridad de los mismos. Estos datos serán eliminados en el periodo máximo de un año desde la fecha de su finalización efectiva.

Con la presentación de los Anexos I y II, la persona aspirante manifiesta:

1. **Que no se encuentra en una situación de conflicto de interés.**
En caso de existir dicho conflicto, la persona candidata se compromete a ponerlo en conocimiento del órgano de selección con anterioridad al inicio de las pruebas de selección, correspondientes a la 2ª fase.
2. **Que toda la información declarada es cierta y que posee la documentación suficiente para acreditarla**
En caso contrario, es decir, que la información declarada no se ajustase a la realidad, o no se dispusiera de medios de acreditación, la candidatura será directamente anulada y se convocará al siguiente candidato/a, según las puntuaciones obtenidas en la segunda fase.
3. **Que otorga su consentimiento previo, expreso e inequívoco al tratamiento de los datos de carácter personal que ha facilitado a EM AIGÜES DE L'HORTA, S.A. para la finalidad objeto de**

estas bases (desarrollo del presente proceso de selección) de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 y en la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal y de garantías de derechos digitales.

Finalizado el plazo de recepción de candidaturas, esto es, la PRIMERA FASE, se publicará en la página web de la empresa, la relación de personas admitidas en el proceso. Las personas que hayan resultado “no admitidas”, contarán con el plazo de seis (6) días naturales al objeto de subsanar las causas que hayan derivado a la exclusión. Trascendido este plazo de 6 días, se procederá a la publicación del listado definitivo y se convocará a las personas admitidas a la SEGUNDA FASE.

5.2. SEGUNDA FASE. Pruebas Selectivas

Esta segunda fase consistirá en la celebración de las pruebas selectivas de carácter teórico – práctico, en la que podrá obtenerse una puntuación máxima de 40 puntos.

- El primer ejercicio (P1) (con un peso del 30%), consistirá en un examen tipo test, de una duración de 30 minutos, comprendido por veinticinco (25) preguntas con tres (3) respuestas posibles, en el que se evaluarán los conocimientos en el puesto de administrativo de atención al cliente, así como los conocimientos sobre el reglamento y las ordenanzas vigentes en el servicio de agua, LOPD, conocimientos de ofimática (word, Excel, power point, Outlook, etc). Dicha prueba tendrá una puntuación máxima 12 puntos y se valorará del siguiente modo:
 - Cada respuesta correctamente contestada tendrá un valor de 0,48 puntos.
 - Cada pregunta contestada incorrectamente restará 0, 24 puntos.
 - Las preguntas sin contestar (en blanco) ni puntúan, ni penalizan.

- El desarrollo del segundo ejercicio (P2), (con un peso del 30%), consistirá en una prueba práctica que permitirá demostrar los conocimientos teórico-prácticos o empíricos del puesto referidas a las funciones que se desempeñan en el puesto de PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ATENCIÓN AL CLIENTE y en relación a la normativa específica (recogida en la web y/o en los reglamentos y ordenanzas vigentes en el servicio de agua). Durante el tiempo máximo de treinta minutos cada aspirante deberá resolver varias preguntas de carácter abierto. Este ejercicio tendrá una puntuación máxima de 12 puntos.

- El tercer ejercicio (P3), (con un peso del 40%), consistirá en una prueba psicotécnica para valorar las aptitudes y capacidades relacionadas con la función de administrativo clientes. También se incluye en esta parte, la evaluación de aspectos de personalidad relacionados con el perfil de requerimientos del puesto. Esta parte tendrá una duración máxima de 1,5 horas. La evaluación de las aptitudes y capacidades de esta parte tendrá una puntuación máxima de 16 puntos.

Para superar esta fase, **habrá que obtener al menos la mitad de los puntos de cada ejercicio**, es decir, 6 puntos en el primer ejercicio (P1), 6 puntos en el segundo ejercicio (P2) y 8 puntos en el tercer ejercicio (P3).

* Para poder acceder a las pruebas, las personas aspirantes deberán presentar su DNI, pasaporte original o cualquier documento admisible en derecho que acredite de forma inequívoca la identidad.

* Las personas discapacitadas que requieran medidas de accesibilidad y/o adaptación para participar en las pruebas selectivas, deberán formular la petición indicando las necesidades específicas, al envío de la documentación requerida para participar en el proceso, indicándolo en el correo lidia.ferrandiz@hidraqua.es

Finalizada la SEGUNDA FASE, se publicarán las puntuaciones obtenidas en la página web de la empresa, y se establecerá un período de consultas, en el que, cualquier persona candidata, con la debida petición formal y dentro del plazo indicado, podrá consultar los resultados antes del comienzo de la TERCERA FASE del proceso de selección.

No se revisarán las puntuaciones de esta segunda fase, en otro momento del proceso selectivo.

5.3. TERCERA FASE. Entrevista personal

Las cinco personas que habiendo superado la SEGUNDA FASE hayan obtenido **las 5 puntuaciones más altas**, participarán en la TERCERA y CUARTA FASE.

La TERCERA FASE consistirá en la evaluación de las competencias de las personas aspirantes, mediante una entrevista de aproximadamente 30 minutos, que se valorará con una puntuación máxima de 15 puntos. El orden de las entrevistas lo marcará la puntuación obtenida en la SEGUNDA FASE (de mayor a menor puntuación).

La empresa podrá alterar el número de participantes para esta TERCERA FASE, en función de las siguientes circunstancias:

- Si hay menos de cinco (5) personas candidatas susceptibles de pasar a esta tercera fase, el número de entrevistados/as, se reducirá al número de candidatos/as susceptibles a participar en la misma.
- En caso de empate entre las puntuaciones más altas, el número de entrevistados no podrá ser superior a ocho (8).

Para superar esta tercera fase la puntuación mínima conseguida deberá haber sido de al menos, 10 puntos.

5.4. CUARTA FASE. Valoración de Méritos

Las personas candidatas que acudan a la TERCERA FASE, en el mismo momento de la celebración de la entrevista, deberán aportar una copia de la documentación que acredite los méritos valorables establecidos en la cláusula 4ª de las presentes bases y que hayan sido recogidos en el Anexo I presentado en la primera fase. La presentación de esta documentación será imprescindible

para proceder a la valoración de los méritos, con una puntuación máxima de 20 puntos, que se otorgará de acuerdo a lo siguiente:

A) Experiencia y Formación Reglada:

Experiencia

Se valorará a razón de 2,5 puntos por cada año de experiencia en Puestos de Atención al Cliente (**máximo 7 puntos**).

Formación Reglada

Se valorará la Formación Profesional de Grado Medio o Superior, de la familia profesional Administración y Gestión, Comercio y Marketing y Secretariado en los siguientes baremos: (**máximo 10 puntos**)

- Formación Profesional de Grado Medio. (**5 puntos**).
- Formación Profesional de Grado Superior. (**10 puntos**).

B) Conocimientos y Formación complementaria:

b.1) Los cursos de formación y perfeccionamiento directamente relacionados con las funciones del puesto de trabajo convocado y/o con el manejo de ofimática, LOPD. Las horas certificadas de los diferentes cursos, se puntuarán de acuerdo con la siguiente escala (**máximo de 3 puntos**):

- De 10 a 29 horas: 0,1 punto.
- De 30 a 49 horas: 0,3 puntos.
- De 50 a 100 horas: 0,6 puntos.
- De 101 a 200 horas: 1,0 puntos.
- De 201 a 250 horas: 1,5 puntos.
- Más de 250 horas: 2,0 puntos.

Los cursos en los que no se acredite el número de horas en el certificado de aprovechamiento **no serán puntuados**.

c) Puntuación adicional (1 punto máximo):

Quienes dispongan del Certificado de discapacidad vigente de al menos el 33%, para su valoración podrán presentarlo, otorgándoseles 1 punto adicional.

Finalizadas la TERCERA Y CUARTA FASE, se publicará en la página web de la empresa, las puntuaciones obtenidas, estableciéndose a la vez un período de consultas de 3 días naturales, en el que las personas finalistas, podrán consultar los resultados obtenidos.

Con la publicación definitiva de las puntuaciones obtenidas en la TERCERA Y CUARTA FASE concluirá el proceso, dando como resultado la contratación de la persona candidata que, en la suma de las 4 fases, haya obtenido la mayor puntuación.

SEXTA. DESEMPATE

Siguiendo el criterio establecido por la empresa en su **Plan de Igualdad** de oportunidades, en caso de que dos o más candidatos/as obtuvieran la misma puntuación en cualquiera de las fases de este proceso selectivo, se procederá de la siguiente manera:

1º Si el empate se produjera entre dos personas de distinto género: se dará preferencia al género subrepresentado en el puesto de trabajo publicado.

2º En el caso de que hubiese empate entre dos o más candidaturas del mismo género tendrá preferencia la que haya obtenido mejor puntuación en el 2º ejercicio de la 2ª Fase y después la que haya obtenido mejor puntuación en el 1º ejercicio de la 2ª Fase.

Publicidad del proceso

No se efectuarán notificaciones individuales. Las personas aspirantes al proceso objeto de esta convocatoria quedarán informadas de su desarrollo mediante las publicaciones pertinentes en la web de la empresa: [www. aigueshorta.es/](http://www.aigueshorta.es/)

SÉPTIMA. Composición del Tribunal

El Tribunal calificador, tendrá la siguiente composición:

- Presidente: D. Salvador Santamaria Amorós, Director Gerente de la Empresa Mixta Aigües de l'Horta.
- Vocal 1: Dña. Carmen Mora Viñes, Responsable de Clientes de la Empresa Mixta Aigües de l'Horta.
- Vocal 2: Dña. Lidia Ferrándiz Sanchez, técnico de RRHH del Socio Privado
- Vocal 3: Consultor externo para las pruebas test, prácticas y entrevista.

OCTAVA. Acreditación documental de la persona que resulte ser la candidatura final

La persona finalista en el proceso, previamente a su incorporación, deberán aportar originales de todos aquellos documentos que supongan un requisito indispensable para poder presentarse a la convocatoria (cláusula tercera), así como todos aquellos que tengan establecida una puntuación en este proceso, para su verificación. En caso de que se compruebe que no dispone de éstos, su puntuación quedará afectada y su incorporación podrá ser anulada.

NOVENA. Confección de una bolsa de trabajo

Con las personas que, cumpliendo con los requisitos establecidos, hayan superado las TRES fases del procedimiento, se confeccionará una bolsa de trabajo para futuras vinculaciones de carácter temporal del mismo puesto de trabajo. El orden de constitución de la misma vendrá determinado por la puntuación obtenida en la suma de las dos fases, de mayor a menor.

En caso de empate, el orden se regulará siguiendo lo establecido en la cláusula 6ª de estas bases.

El **periodo de vigencia de la bolsa** será de 12 meses o hasta la creación de un nuevo proceso para el mismo puesto.

Realización de las pruebas.

Las pruebas se realizarán **previsiblemente** en las instalaciones de la Empresa Mixta Aigües de L'Horta, S.A, a partir de las 9:00 horas, publicándose previamente en la web.

Publicidad del proceso

Las personas aspirantes al proceso objeto de esta convocatoria quedarán informadas del desarrollo del mismo, **mediante las publicaciones pertinentes en la web de la empresa**

Anexo I

DATOS PERSONALES	
APELLIDOS:	NOMBRE:
Nº DNI/NIE:	TELÉFONO:
Indicar titulación mínima requerida:	Marcar con X: <i>Carné conducir B1: SI</i> <i>Carné conducir B1: NO</i>

AUTOEVALUACIÓN¹:

EXPERIENCIA VALORABLE (ver cláusula QUINTA, 5.4.A) Se valorará a razón de 0,208 puntos por cada mes completo de experiencia relacionada con el puesto convocado. MÁXIMO 7 PUNTOS		PUNTUACIÓN
Señale el nº de meses de experiencia en puesto similar al ofertado: x 0,208		
FORMACION ACADÉMICA Indique el nombre de la titulación. MÁXIMO 10 PUNTOS		PUNTUACIÓN
FORMACIÓN COMPLEMENTARIA (ver cláusula QUINTA, 5.4.B) Indique el nombre de las formaciones y el nº de horas. MÁXIMO 3 PUNTOS		PUNTUACIÓN
	Nº HORAS	
PUNTUACIÓN ADICIONAL (ver cláusula QUINTA, 5.4.C)		PUNTUACIÓN
DISCAPACIDAD: Certificado de discapacidad = o superior a 33% = 1 punto		
<u>SUMA TOTAL PUNTUACIONES</u>		
<p>D/Dña.MANIFIESTA (marcar con una X):</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Que cumple con los requisitos imprescindibles establecidos en la cláusula tercera. <input type="radio"/> Que todos los datos aquí reflejados son ciertos y que posee la documentación suficiente para acreditarlos. <input type="radio"/> Que presta su consentimiento expreso e inequívoco para el tratamiento de los datos personales que facilite a la empresa para este proceso de selección. <p>Fecha y firma:</p>		

¹ Cada aspirante debe cumplimentar la autoevaluación y añadir la puntuación obtenida de acuerdo con lo dispuesto en cada uno de los apartados de la Cláusula 5.4. de estas bases.

Anexo II

Don/Doña _____, con DNI nº _____, como candidato/a en el proceso de selección para _____ realizado por la empresa EM AIGÜES DE L'HORTA, S.A.

Formula la siguiente declaración responsable:

Que manifiesta que actualmente no está en ninguna situación que pudiera suponer un conflicto de interés, ni en el ámbito público ni en el ámbito privado, con ninguna de las actividades que desarrolla EM AIGÜES DE L'HORTA, S.A.

En _____, a ____ de _____ de 2022

Fdo.:

(nombre y apellidos)

(nº DNI o NIE)

CALENDARIO ESTIMADO DEL PROCESO DE SELECCIÓN PARA PROVEER 1 PLAZA DE PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN TORRENT

