

BASES ESPECÍFICAS POR LAS QUE SE REGIRÁ EL PROCESO SELECTIVO PARA 1 VACANTE DE CARÁCTER INDEFINIDO DE PERSONAL DE CLIENTES DE AGUAS DE JUMILLA, S.A. Y BOLSA DE TRABAJO DE CARÁCTER TEMPORAL

PRIMERA. Ámbito de aplicación.

El objeto de la presente convocatoria es cubrir una posición indefinida de personal del área de Clientes en Aguas de Jumilla, S.A. y crear una bolsa de trabajo para cubrir las necesidades temporales que pudiera tener la empresa de este personal.

La presente convocatoria, se regirá por los siguientes principios:

- a) Igualdad, mérito y capacidad.
- b) Publicidad y transparencia.
- c) Imparcialidad y profesionalidad.
- d) Adecuación entre el contenido de los procesos selectivos y las funciones a desarrollar.
- e) Agilidad, sin perjuicio de la objetividad, en los procesos de selección.

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).

SEGUNDA. Características de la plaza

- Contrato: Contrato indefinido a tiempo completo.
- Centro de trabajo de prestación de servicios: Aguas de Jumilla. Av. De Levante, 32 – 30520 Jumilla (Murcia).
- Horario: de lunes a viernes. Jornada completa, en régimen de jornada intensiva + partida.
- Convenio colectivo de aplicación: Convenio Colectivo de aguas (captación, elevación, conducción) Región de Murcia, código n.º 30000075011982. En relación a las tablas y conceptos salariales las propias en función de la LPGE.
- Grupo Profesional: 2A

Funciones principales del puesto:

Será la persona encargada de gestionar cualquier solicitud, consulta, reclamación o queja que realice sobre el servicio prestado por la empresa, a través de cualquier canal de atención. Coordinar las tareas administrativas derivadas de los procesos de lecturas, facturación, agua no registrada, cobros e impagados, quejas y reclamaciones, de acuerdo con los principios éticos, las políticas corporativas y los procedimientos de gestión establecidos

Gestionar el proceso de facturación y cobros, garantizando el cumplimiento de plazos, de acuerdo con las políticas de Procesos Comerciales de la empresa.

Elaborar propuestas de mejora de indicadores de los procesos y los sistemas de aplicación en su área. Apoyar en la detección de puntos de mejora de los servicios, tanto a nivel procedural como de sistemas. Implantar las iniciativas de mejora continua y eficiencia que deriven de la Dirección de Procesos Comerciales. Garantizar el correcto funcionamiento de los nuevos procesos y sistemas, mediante la generación de indicadores clave de eficiencia y gestión.

TERCERA. Requisitos de los/as aspirantes y exclusiones.

Todos los requisitos exigidos deberán ser cumplidos por las personas aspirantes en el día de la publicación de este documento.

3.1. Requisitos Necesarios: Para tomar parte en este proceso de selección, será necesario cumplir los siguientes requisitos en la fecha de publicación del proceso:

- Tener cumplidos los 18 años.
- Ser nacional de un estado miembro de la Unión Europea o extranjero con residencia legal en España y permiso de trabajo en vigor.
- No padecer enfermedad ni estar afectado por limitación física o psíquica que sea incompatible con el ejercicio de las tareas o funciones correspondientes
- Titulación en Formación Profesional de Grado Superior en las familias profesionales de Administración y Gestión.
- Experiencia en el puesto similar al ofertado de al menos 5 años.

Se desestimarán aquellas candidaturas que no cumplan con todos los requisitos simultáneamente.

3.2. Requisitos Valorables: en la presente convocatoria se valorará contar con los siguientes aspectos en la fecha de publicación del proceso:

- Formación en Prevención de Riesgos Laborales específica de personal de oficina (pantallas de visualización de datos, riesgos posturales y ergonómicos documentación y archivo, etc.)
- Formación complementaria relacionada con el puesto (atención al cliente, negociación de conflictos, o equivalentes)
- Compliance y protección de datos
- Google workspace
- Experiencia en un puesto similar al ofertado superior a los 5 años establecidos como necesarios

3.3. Exclusiones: no podrán participar en el proceso quienes hayan sido desvinculados de la empresa por causas disciplinarias, o no hubieran superado el periodo de prueba en un contrato anterior. Esta exclusión se hará extensiva a cualquiera Empresa del Grupo al que pertenece Aguas de Jumilla.

CUARTA. Sistema selectivo

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

- PRIMERA FASE. EVALUACIÓN REQUISITOS VALORABLES (*puntuación máxima 10 puntos*).
- SEGUNDA FASE. CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS (*puntuación máxima 6 puntos*)
- TERCERA FASE. ENTREVISTA PERSONAL (*puntuación máxima 4 puntos*).

4.1. PRIMERA FASE. Evaluación Currículum Vitae: Formación y Experiencia (puntuación máxima 10 puntos+1 punto adicional).

En función de lo especificado en el apartado 3.2 se valorarán cumplir los siguientes requisitos en la fecha de publicación de las presentes bases, en concreto:

a) Formación complementaria en materias relacionadas con el puesto: **máximo 5 puntos**.

Se valorará en función de las horas de formación acreditada:

- De 1 a 10 horas: 0,25 puntos
- De 11 a 30 horas: 0,50 puntos

- De 31 a 50 horas: 1 punto
- De 50 a 100 horas: 1,50 puntos
- Más de 100 horas: 2 puntos

b) Formación en Prevención de Riesgos Laborales específica de personal de oficina: **máximo 2 puntos:**

- De 0 a 29 horas: 0,1 puntos.
- De 30 a 59 horas: 0,2 puntos.
- De 60 a 100 horas: 0,5 puntos.
- A partir de 101 horas: 1 punto.

No se valorarán los cursos que no acrediten las fechas de realización y las horas de duración. Se valorarán una sola vez los cursos relativos a una misma materia, aunque se haya repetido su participación, y se valorará únicamente el de nivel superior o avanzado

c) Experiencia superior a la requerida: **máximo 3 puntos**

- 0 a 6 meses: 1 punto
- 6 meses y un día a 12 meses: 1 punto
- A partir de 12 meses y un día: 1 punto por cada 12 meses de experiencia en puesto similar al ofertado

La acreditación habrá de efectuarse mediante Certificado de empresa que cumpla los requisitos establecidos en la Cláusula Sexta ("Presentación de candidaturas") así como mediante certificado de vida laboral.

Puntuación adicional

Quienes dispongan del **Certificado de Discapacidad** en vigor, igual o superior a un 33%, para su valoración, podrán presentarlo con la finalidad de otorgarles **1 puntos adicionales**. La candidatura se tendrá en consideración, siempre que quede acreditada la capacidad funcional para el desempeño de las funciones propias del puesto.

Periodo de consultas

Finalizada la PRIMERA FASE se publicará, en la página web de la empresa, la **relación de personas admitidas y excluidas**, sus puntuaciones, y detalle de la documentación que en su caso pudiera faltar. Asimismo, se realizará la convocatoria para la SEGUNDA FASE.

Las personas candidatas contarán con el **plazo de 3 días laborables**, para revisar su puntuación y subsanar los errores que pudieran existir.

No se revisarán las puntuaciones de la primera fase en otro momento del proceso selectivo, ni se aceptará ningún documento no aportado en esta fase, con excepción del “Certificado de empresa” que justifica la experiencia en el puesto, que podrá presentarse en la “Acreditación documental”.

4.2. SEGUNDA FASE: Pruebas selectivas: cuestionario tipo test y prueba práctica (puntuación máxima 6 puntos).

Esta FASE tiene **carácter eliminatorio**, por lo que solo podrán pasar a la siguiente fase quienes hayan sacado al menos el 50% de la puntuación, esto es, quienes al menos hayan obtenido 3 puntos podrán pasar a la TERCERA FASE.

4.2.1 CUESTIONARIO TIPO TEST (Puntuación máxima 4 puntos) que acredite el conocimiento específico de las funciones a desarrollar por el personal a incorporar.

- 40 preguntas tipo test que versarán sobre estos bloques de conocimiento:
 - Preguntas generales de la sociedad Aguas de Jumilla.
 - Reglamento del Servicio Municipal de Agua potable.
 - Proceso de facturación: emisión, recepción, registro y cobro de facturas
 - Manejo de herramientas de Google workspace.
 - Protección de datos y Compliance
 - Negociación conflictos y liderazgo

4.2.2 PRUEBA PRÁCTICA (puntuación máxima 2 puntos). Dos casos prácticos escritos relacionados con el puesto específico.

Período de consultas

Finalizada la SEGUNDA FASE, se publicarán en la web de la empresa las puntuaciones obtenidas.

Se establecerá un período de consultas de **3 días laborables**, 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 publicadas en ningún otro momento del proceso selectivo.

4.3. TERCERA FASE Entrevista personal (puntuación máxima 4 puntos):

Una vez finalizada la segunda fase, se comunicarán **las diez puntuaciones más altas** (de la suma de la Primera Fase, Segunda Fase y Tercera Fase) y automáticamente pasarán a realizar la entrevista final, en la que se evaluarán las competencias de los candidatos.

La duración será de aproximadamente 30 minutos.

Se priorizará la realización de forma presencial de las entrevistas de selección, en caso contrario se publicará con la suficiente antelación la forma de realización (telemática) y fechas de las entrevistas de selección.

La empresa se reserva el derecho de alterar el número de participantes para esta TERCERA FASE si fuera necesario, en caso de no llegar al mínimo de aprobados o existir empates entre los finalistas

Finalizada la TERCERA FASE, se publicarán las **puntuaciones finales** en la página web de la empresa. Esta fase no admite subsanación o alegaciones.

CUARTA. Calificación definitiva del proceso selectivo.

La calificación definitiva del proceso de selección estará determinada por la suma de las puntuaciones obtenidas en todas fases.

En caso de que varias candidaturas obtuvieran la misma puntuación, se procederá de la siguiente manera:

1º En caso de empate entre personas del mismo género: se priorizarán aquellas que hayan obtenido una nota más alta en la segunda fase. En caso de que continuara el empate, se valorará quien haya tenido una nota más alta en la primera fase.

2º Si el empate se produjera entre personas de distinto género: se dará preferencia al género subrepresentado en la empresa. Si hubiera más de una candidatura que cumpliera este requisito, y se mantuviera el empate, se aplicará a continuación el requisito 1º.

3º En caso de aun aplicando los criterios anteriores se mantuviera un empate, se hará sorteo de la letra inicial del primer apellido para el desempate.

QUINTA. Presentación de candidaturas (Documentación a presentar).

Las personas que quieran presentar su candidatura en este proceso de selección lo formalizarán a través de la página web www.aguasdejumilla.com/empleo, desde donde enviarán en formato PDF:

- En “**Adjunta aquí tu CV**” se debe incorporar el Currículum Vitae actualizado.
- En “**Adjunta aquí tus títulos y certificados**” se debe aportar los títulos, certificados y diplomas relacionados con los criterios establecidos en el apartado de preselección.
- En “**Adjunta aquí tu vida laboral**” se adjuntarán los **contratos de trabajo** acreditativos de la experiencia laboral así como el informe de **vida laboral**. Asimismo, se adjuntarán aquí los **certificados de empresa** que validen la experiencia del candidato, debiendo dicho certificado contener el nombre de la empresa, cargo del firmante e identificación de su DNI, cargo ocupado por la persona candidata y funciones, así como el periodo de trabajo prestado en la empresa.

En el caso de no contar con el certificado en este momento del proceso, NECESARIAMENTE habrá de presentarse en la última fase de “Acreditación documental”.

- En “**Adjunta aquí otros documentos**” se adjuntará el DNI, certificado de discapacidad en su caso, y cualesquiera otros documentos que no se contemplen en los apartados anteriores y que sean necesarios o valorables.

Es necesario que toda la documentación quede aportada antes de la finalización del plazo establecido para la recepción de candidaturas. Asimismo, serán rechazadas directamente aquellas candidaturas que no sean presentadas en tiempo y forma (a excepción del certificado de empresa que podrá presentarse al final del proceso, en la fase de "Acreditación documental").

PLAZO: Se recepcionarán candidaturas exclusivamente desde el día de su publicación en la web de la empresa, hasta el 9 de diciembre a las 23:59 horas, ambos inclusive.

() Con la presentación de la candidatura a este proceso el/la aspirante manifiesta que no se encuentra en una situación de conflicto de intereses. En caso de existir dicho conflicto, el candidato/a se compromete a ponerlo en conocimiento del órgano de selección con anterioridad al inicio de las pruebas de selección, correspondientes a la 2^a fase.*

Realización de las pruebas

Las pruebas de selección se realizarán presencialmente en Jumilla, o bien por medios telemáticos. La ubicación, forma, fecha y horario se publicarán previamente en la web de la empresa.

Publicidad del proceso

Las personas aspirantes al proceso objeto de esta convocatoria quedarán informadas de su desarrollo, mediante las publicaciones pertinentes en la web de la empresa. Asimismo, la empresa se reserva el derecho a darle publicidad por otras vías que estime oportunas.

SEXTA. Acreditación documental

Una vez finalizadas las pruebas, se dará un plazo de 3 días para que la persona seleccionada en el proceso **previamente a su incorporación** aporte originales de todos aquellos documentos que supongan un requisito necesario para poder presentarse a la convocatoria, así como todos aquellos que tengan establecida una puntuación en este proceso, y el "Certificado de empresa" que acredita la experiencia (si no se ha presentado en otra fase del proceso). En caso de que se verifique que no dispone de éstos, su puntuación quedará afectada y su incorporación anulada.

SÉPTIMA. Bolsa de trabajo.

Una vez finalizado el proceso con todos los finalistas que hayan accedido a la TERCERA FASE se creará una “bolsa” de aspirantes, consistente en una lista ordenada por puntuación. En el momento que surja una necesidad de personal se recurrirá al candidato con mayor puntuación de la bolsa. La validez de la bolsa será de DOS años.

En caso de producirse una vacante indefinida se ofrecerá al personal de la bolsa, por orden de posición, incluyendo a todos los miembros que la conformen en dicho momento, independientemente de que estén cubriendo o no un contrato temporal en la empresa. En caso de estar interesados en el nuevo contrato tendrán que solicitar su baja voluntaria del que ostenten en ese momento.

En caso de que alguien renunciara a su incorporación, pasará a la última posición de la bolsa de trabajo, ocupando su puesto la siguiente puntuación más alta, a excepción de que la negativa sea por alguno de los siguientes motivos:

- Enfermedad, Incapacidad temporal; deberá justificarlo convenientemente mediante certificado médico que avale la situación expuesta y la imposibilidad de realizar las funciones para las que se va a contratar.
- Permiso por cuidado del menor de ambos progenitores y por el periodo de descanso obligatorio. Deberá acreditarse mediante informe de organismo público o certificado.

En caso de que la renuncia fuera a una plaza indefinida, y manteniendo las excepciones anteriores, serán excluidos definitivamente de la bolsa de trabajo.

Cuando se acredite alguna de las situaciones anteriores los candidatos ocuparán la misma posición en la bolsa y volverán a llamarse cuando se produzca una nueva vacante.

El plazo para presentar los oportunos documentos es de 3 días, en caso de no presentarlo, serán excluidos definitivamente de la bolsa de trabajo.

Las personas incluidas en la Bolsa de Trabajo tendrán que presentar datos de contacto suficientes que permitan su pronta localización, siendo responsables de que estén actualizados en todo momento.

ANEXO. Información relativa al tratamiento de datos personales.

Esta información tiene por objeto dar a conocer a las personas que se inscriben en un proceso de selección publicado por [empresa] (en lo sucesivo, "**candidato(a)s**") la información relativa al tratamiento de sus datos personales, los derechos que tienen y cómo pueden ejercerlos, de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 de Protección de Datos personales, y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD).

- **¿Quién es el Responsable del tratamiento de sus datos personales?**

El Responsable del Tratamiento es Aguas de Jumilla, S.A. con C.I.F. A-73086852 y domicilio social en Avenida de Levante, 32, 30520 Jumilla (Murcia)

- **¿Con qué finalidad se tratarán los datos recogidos?**

Los datos aportados inicialmente por el candidato(a) así como los que posteriormente se generen por su participación en el proceso de selección, serán tratados con la finalidad de desarrollar el proceso de selección, contactarlo y enviarle comunicaciones relacionadas con el proceso, dar publicidad al proceso por obligación de transparencia en la contratación, y en su caso, formalizar la contratación.

En caso de que el candidato(a) consienta entrar en la bolsa de empleo de Aguas de Jumilla, S.A. sus datos se utilizarán para otros procesos de selección y para contactarle mientras forme parte de dicha bolsa.

- **¿Qué categorías de datos personales se tratan?**

Los datos personales que se recogen inicialmente son los que el candidato(a) facilita al completar el formulario de suscripción al proceso de selección. A estos datos se sumarán los que se vayan generando en las entrevistas y pruebas que en su caso se lleven a cabo durante el proceso de selección. Entre otros se tratarán:

Categorías de datos	Datos
Datos identificativos y de contacto	Identificativos: nombre y apellidos. NIE o TIE. De contacto: dirección de correo electrónico, dirección postal, número de teléfono.

Datos de empleo y formación	<p>Datos relativos al empleo anterior: fecha de inicio - fecha de finalización del empleo anterior, puesto ocupado, detalle de funciones en la empresa.</p> <p>Datos relativos a los cursos de capacitación realizados a la fecha de la solicitud: organización, nombre del diploma, nivel de calificación.</p> <p>Información de vida laboral: Informe de Vida Laboral, Certificado empresarial o Contrato laboral.</p>
Datos de capacitación	Títulos oficiales y Datos de calificación de pruebas desarrolladas durante el proceso de selección: Calificación de conocimientos, capacidades y habilidades profesionales de los candidato(a)s obtenidos en las pruebas de evaluación realizadas durante el proceso de selección.
Datos de salud	En su caso, estar en posesión del Certificado de Discapacidad datos relativos a diversidad funcional. (esta información no es obligatoria).

El candidato(a) se compromete a proporcionar información cierta en relación con sus datos personales y a mantener los mismos actualizados durante todo el tiempo que los mismos se mantengan en la Base de datos de AGBAR.

- **¿Cuál es la legitimación para el tratamiento de sus datos?**

El tratamiento de los datos personales se basa en los siguientes fundamentos jurídicos:

- El tratamiento es necesario para la aplicación a petición del candidato(a) de medidas precontractuales y contractuales.
- En el caso de que se exija aportar algún dato de salud por las tareas asociadas al puesto de trabajo, la base legitimadora es el consentimiento del candidato(a) a participar en el proceso de selección. El tratamiento de los datos de pruebas psicotécnicas o psicológicas es necesario para realizar la evaluación de la aptitud al puesto de trabajo
- La utilización de datos para el contacto por medios electrónicos se basa en el interés legítimo del Responsable. El candidato(a) podrá oponerse en cualquier momento a este tratamiento contactando con el Responsable.
- En caso de que se consulten las redes sociales del candidato(a) el tratamiento se realiza en base al interés legítimo del Responsable.
- El acceso del candidato(a) a la bolsa de empleo se realizará en base su consentimiento / en base al interés legítimo de Aguas de Jumilla, S.A. El

candidato(a) podrá oponerse en cualquier momento a este tratamiento contactando con el Responsable.

- ¿Durante cuánto tiempo se conservan los datos?

Los datos serán conservados durante todo el proceso de selección y en su caso para formalizar la contratación.

Si el candidato(a) pasa a la bolsa de empleo, sus datos se tratarán durante el tiempo que se mantengan en la misma.

El candidato(a) podrá solicitar en cualquier momento que se dejen de tratar sus datos personales lo que podría significar, en su caso, la finalización de su participación en algún proceso de selección al ser imposible seguir llevándolo a cabo.

Transcurridos los plazos citados, los datos se conservarán debidamente bloqueados por un periodo adicional de tres (3) años para atender posibles responsabilidades legales. Transcurrido este plazo todos los datos personales del candidato(a) serán eliminados de forma definitiva.

- ¿Qué medidas de seguridad se han implantado para proteger sus datos personales?

Los datos serán tratados de manera confidencial. Se han implantado medidas técnicas y organizativas adecuadas para garantizar la seguridad de los mismos y evitar su destrucción, pérdida, acceso o alteración ilícitos. A la hora de determinar estas medidas se han tenido en cuenta criterios como el alcance, el contexto y los fines del tratamiento, el estado de la técnica y los riesgos existentes.

- ¿Quién puede acceder y a quién se comunican sus datos personales?

Los datos serán tratados por las personas del Departamento de Recursos Humanos de [empresa] así como en su caso las personas de departamentos interesados en el proceso de selección.

Aguas de Jumilla, S.A. cuenta con proveedores que le asisten en la ejecución de distintas tareas relacionadas con el tratamiento de sus datos personales. Estos prestadores tendrán la condición de Encargados del tratamiento y únicamente tratarán los datos personales conforme a las instrucciones de Aguas de Jumilla, S.A. Estos Encargados en ningún caso utilizarán sus datos personales para fines propios o diferentes a los detallados anteriormente.

Algunos de nuestros proveedores están ubicados en países situados fuera del Espacio Económico Europeo (EEE) o, estando ubicadas en el EEE, comparten la información con otras entidades ubicadas fuera de dicho territorio. En todo caso, [empresa] garantiza que:

- Las transferencias se realizan a países respecto de los que la Comisión Europea ha declarado que proporcionan un nivel de protección equiparable al europeo.
- En ausencia de dicha declaración de adecuación se han firmado las Cláusulas Contractuales Tipo aprobadas por la Comisión. Puede consultar esta información en la página de la AEPD: <https://www.aepd.es/es/derechos-y-deberes/cumple-tus-deberes/medidas-de-cumplimiento/transferencias-internacionales>

De conformidad con la ley, Aguas de Jumilla, S.A. podría venir obligada a comunicar ciertos datos personales a representantes sindicales, así como a las Autoridades administrativas, Fuerzas y cuerpos de seguridad o la Administración de Justicia, entre otros. Asimismo, puede tratar y revelar ciertos datos personales de conformidad con la legislación aplicable para defender sus intereses legítimos, en particular en el contexto de los procedimientos judiciales.

- **¿Cuáles son sus derechos en materia de protección de datos y cómo puede ejercitarlos?**

La Ley le reconoce los siguientes derechos en materia de protección de datos:

Derecho	Contenido
Derecho Acceso	Podrá consultar sus datos personales incluidos en las bases de datos .
Derecho Rectificación	Podrá modificar sus datos personales cuando sean inexactos o incompletos.
Derecho Supresión	Podrá solicitar que eliminemos sus datos personales.
Oposición	Podrá oponerse al tratamiento de sus datos personales para las finalidades basadas en el interés público o en el interés legítimo.
Derecho de limitación del tratamiento	Podrá solicitar la limitación al tratamiento de sus datos en determinados supuestos.
Derecho Portabilidad	Podrá recibir, en formato electrónico, los datos personales que nos haya facilitado, así como a transmitirlos a otro Responsable del Tratamiento.
Derecho a reclamar ante la autoridad de	Si considera que sus derechos no se han atendido correctamente tiene derecho a presentar una denuncia a la Agencia Española de Protección de Datos.

control de protección de datos	
---	--

Para ejercitar tales derechos puede contactar con

El solicitante deberá estar suficientemente identificado en la solicitud. Cuando el Responsable tenga dudas razonables sobre la identidad de la persona física que cursa la solicitud, podrá solicitar que facilite la información adicional para confirmar su identidad. En caso de que se actúe a través de representante deberá aportarse, además, DNI y documento acreditativo de la representación del representante. El ejercicio de estos derechos es gratuito, si bien podrá cobrarse un canon cuando las solicitudes sean infundadas, excesivas o repetitivas.

- **Delegado de Protección de datos.**

Si tiene cualquier duda sobre el tratamiento de su información personal, puede contactar con nuestro Delegado de Protección de Datos por alguno de los medios siguientes:

- Correo electrónico: protecciondedatos@hidrogea.es
- Correo postal: Avenida de Levante, 32, 302 Jumillal (Murcia). A/A de la Delegada de Protección de Datos