



BASES ESPECÍFICAS POR LAS QUE SE REGIRÁ EL PROCESO SELECTIVO PARA 1 VACANTE DE CARÁCTER INDEFINIDO DE PERSONAL ADMINISTRATIVO DE AGUAS DE JUMILLA, S.A.

PRIMERA. Ámbito de aplicación.

El objeto de la presente convocatoria es cubrir una posición indefinida de personal administrativo en Aguas de Jumilla, S.A.

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, con periodo de prueba de 3 meses.
- 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: 2B

Funciones principales del puesto:

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

Asimismo, gestionará la atención al cliente, en relación con las contrataciones, al registro de quejas interpuestas y a la ejecución del procedimiento de facturación y cobros, de acuerdo con las políticas de Procesos Comerciales de la empresa.

Funciones a modo meramente enunciativo: – Tramitar altas y bajas, cambios de nombre y datos cliente, subrogar. – Realizar cambios en datos contractuales. – Gestionar las consultas y/o solicitudes varias realizadas por los clientes. –

TERCERA. Requisitos de los/as aspirantes y exclusiones.

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, o Comercio y Marketing.
En caso de tener una titulación superior (Universitaria), de entre las “Valorables” del siguiente punto, no se requerirá la titulación de FP.
- Experiencia en el puesto similar al ofertado de al menos 2 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:



- Grado en Administración y Dirección de Empresas, Marketing, Publicidad y Relaciones Públicas, Económicas, Derecho, o equivalentes.
- Formación en Prevención de Riesgos Laborales específica de personal de oficina (pantallas de visualización de datos, riesgos posturales y ergonómicos documentación y archivo, prevención del COVID 19 en atención al cliente)
- Formación complementaria relacionada con el puesto (Microsoft Office, atención al cliente, gestión de conflictos, o equivalentes)
- Experiencia en puesto similar al ofertado superior a los 2 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 Hidrogea y a cualquiera Empresa del Grupo.

CUARTA. Sistema selectivo

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

- FASE 1. EVALUACIÓN REQUISITOS VALORABLES (puntuación máxima 5 puntos).
- FASE 2. CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS (puntuación máxima 6 puntos)
- FASE 3. PRUEBA DE IDIOMA INGLES (puntuación máxima 1,5 puntos)
- FASE 4. ENTREVISTA PERSONAL (puntuación máxima 4 puntos).

4.1. PRIMERA FASE. Evaluación Currículum Vitae: Formación y Experiencia (puntuación máxima 5 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) Titulación universitaria: **Grado en Administración y Dirección de Empresas, Marketing, Publicidad y Relaciones Públicas, Económicas, Derecho, o equivalentes.** 2 puntos
- b) Formación complementaria en materias relacionadas con el puesto: máximo 2 puntos. Se valorará a razón de 0,01 puntos cada hora de formación acreditada.
- c) Formación en Prevención de Riesgos Laborales específica de personal de oficina: máximo 1 punto:



- De 0 a 29 horas: 0 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

d) Experiencia superior a la requerida: máximo 2 puntos

- 0 a 24 meses: 0 puntos
- A partir 24 meses y un día: 0,5 puntos por cada 6 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.
 - Manejo de herramientas de paquete Office.
 - Protección de datos
 - Conocimientos básicos en PRL para el protocolo de Atención al cliente.

4.2.2 PRUEBA PRÁCTICA (puntuación máxima 2 puntos). Dos casos prácticos escritos relacionados con atención al cliente.

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: prueba de idioma inglés (puntuación máxima 1,5 puntos)

Quienes accedan a esta fase, por haber superado las anteriores, deberán realizar una prueba diagnóstica para evaluar el nivel de comprensión oral y de conocimientos teóricos de la persona.

Los conocimientos se puntuarán según el siguiente baremo:



- Nivel equivalente a B1 (mínimo): hasta 0,5 puntos
- Nivel equivalente a B2: hasta 1 puntos
- Nivel equivalente a C1 o C2: hasta 1,5 puntos

Período de consultas

Finalizada la TERCERA 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 CUARTA FASE del proceso de selección.

No se revisarán las puntuaciones publicadas en ningún otro momento del proceso selectivo.

4.4. CUARTA FASE Entrevista personal (puntuación máxima 4 puntos):

Una vez finalizada la tercera fase, se comunicarán **las ocho 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, siempre y cuando la situación de Jumilla con relación a la pandemia COVID 19 así lo permita, en caso contrario se publicará con la suficiente antelación la forma de realización (telemática) y fechas de las entrevistas de selección. En cualquier caso, se garantiza la realización de las pruebas con las máximas medidas de seguridad

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



QUINTA. 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.

SEXTA. 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 Curriculum 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 12 de junio 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 2ª fase.*

SÉPTIMA. 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.

OCTAVA. Reglamento General Protección de Datos y Publicidad

Consultar la **POLITICA DE PRIVACIDAD DE PROCESOS DE LA SECCION DE EMPLEO.**

Las personas que presentan su candidatura quedan informadas de que AGUAS DE JUMILLA, S.A. en aras al principio de transparencia y garantía del proceso, podrá publicitar en su página web



datos relativos al proceso de selección que pueden contener referencias personales. 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.

La participación en este proceso de selección implica la aceptación por el candidato/a de todas las bases de esta convocatoria y en especial de lo señalado en los párrafos precedentes de este apartado

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.

*** NOTA COVID 19.** Debido a la situación actual de la pandemia, se priorizará la seguridad de todas aquellas personas que intervienen en el proceso de selección de forma que, en función de la situación de la pandemia, se adaptarán cada una de las fases del proceso. La empresa podrá requerir (entre otros) el uso obligatorio de mascarilla, independientemente de lo estipulado legalmente, en función de sus protocolos de SSL. **Toda comunicación se hará a través de nuestra página web www.aguasdejumilla.com con la suficiente antelación** y se dará el soporte o ayuda necesaria a los candidatos.