

En Torrevieja, a 17 de Diciembre de 2018

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

Primera. Ámbito de aplicación.

Realización de las pruebas selectivas convocadas para proveer 1 plaza de Personal Administrativo de Atención al Cliente en **Torrevieja**, Alicante.

Segunda. Características de la plaza.

- La plaza convocada corresponde **al Grupo Profesional 2B**, del “Convenio colectivo de empresa de AGUAS DEL ARCO MEDITERRÁNEO, S.A. (AGAMED).
- La plaza será para cubrir un puesto de contrato de interinidad (periodo prueba 3 meses).
- Funciones principales del puesto:
 - ✓ Consulta e información presencial y no presencial.
 - ✓ Gestión documental y actualización de datos clientes.
 - ✓ Contratación: cambios de nombres, Altas/bajas, subrogaciones.
 - ✓ Atención telefónica.
 - ✓ Cobros: emisión de documentos de pago y solicitud de acometidas.
 - ✓ Quejas y reclamaciones.
 - ✓ 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 B.

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:

- Formación Profesional de Grado Medio o Superior, de la familia profesional de Administración y Gestión, y/o Comercio y Marketing.

- Formación Universitaria en Comercio, Gestión Comercial, Marketing y /o Administración de empresas.
- Certificación Oficial, en alguno de los siguientes idiomas: inglés, ruso, francés y/o alemán.
- Experiencia en puestos de atención al cliente.
- Manejo avanzado de aplicaciones informáticas: Word, Excel, Power Point, Access y Outlook
- Conocimiento de otros idiomas extranjeros.
- Formación complementaria relacionada con el puesto de trabajo de personal Administrativo de Atención al Cliente.

Quinta. Sistema selectivo.

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

PRIMERA: Evaluación Currículum Vitae: formación y experiencia. *(25 puntos)*

SEGUNDA: Pruebas selectivas. *(40 puntos)*

TERCERA: Entrevista personal. *(15 puntos)*

5.1. PRIMERA FASE. Evaluación Currículum Vitae: Conocimientos y Formación (puntuación máxima 25 puntos)

A) Experiencia y Formación Reglada:

Experiencia

Se valorará a razón de 1 punto por cada 1 año completo de experiencia en Puestos de Atención al Cliente **(máximo 10 puntos)**.

Formación Reglada

Se valorará la titulación de formación reglada en materia técnica relacionada con el puesto, en los siguientes baremos: **(máximo 5 puntos)**

- Módulo de Formación Profesional de Grado Medio, de la familia profesional de Administración y Gestión, y/o Comercio y Marketing. **(2 puntos)**.
- Módulo de Formación Profesional de Grado Superior, de la familia profesional de Administración y Gestión, y/o Comercio y Marketing. **(3,5 puntos)**.
- Titulación Universitaria en Comercio, Gestión Comercial, Marketing y /o Administración de empresas. **(5 puntos)**.

B) Conocimientos y Formación complementaria (máximo de 10 puntos):

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

- De 10 a 29 horas: 0,1 punto.
- De 30 a 49 horas: 0,2 puntos.
- De 50 a 100 horas: 0,3 puntos.

- De 101 a 200 horas: 0,5 puntos.
- De 201 a 250 horas: 1,0 puntos.
- Más de 250 horas: 1,5 puntos.

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

b.2) Idiomas

Se valorará la Certificación Oficial, en alguno de los siguientes idiomas: inglés, ruso, francés y/o alemán.) (5 puntos como máximo):

- Nivel B1 o equivalente: 2,5 puntos.
- A partir del nivel B2 o equivalente: 5 puntos.

De un mismo idioma, tan solo puntuará la certificación de mayor nivel.

C) 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 **2 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

Una vez finalizada la PRIMERA FASE, se publicará en la página web de la empresa, la relación de personas admitidas que quedarán convocadas a la SEGUNDA FASE.

Asimismo, las personas que hayan resultado “no admitidas”, contarán con el plazo de un día para subsanar las causas que derivaron a su exclusión en el proceso.

5.2. SEGUNDA FASE: Pruebas selectivas: teórica (puntuación máxima 40 puntos)

Tendrá carácter eliminatorio y constará de los siguientes ejercicios.

Primer ejercicio: (0 a 20 puntos)

El tiempo para la realización de este ejercicio será de aproximadamente 40 minutos.

El ejercicio consistirá en la resolución de un test psicotécnico.

Segundo ejercicio: Consistirá en una prueba relacionada con la Atención al Cliente y Gestión Comercial del Servicio en Torrevieja (0 a 20 puntos)

El tiempo para su realización será de aproximadamente 30 minutos.

* 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.

Puntuación mínima: Para superar esta fase y poder tener acceso a la siguiente (tercera), es necesario conseguir en esta segunda fase, **al menos 15 puntos**. En caso de no obtener esta puntuación mínima, la persona candidata no podrá continuar en el proceso, resultando descalificado/a del mismo.

Periodo de consultas

Finalizada la SEGUNDA FASE, se publicarán las puntuaciones obtenidas en la SEGUNDA FASE y los candidatos/as que hayan superado la puntuación mínima, verán reflejada la puntuación obtenida en la PRIMERA.

Se harán públicas en la **página web de la empresa** y se establecerá un ÚNICO 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 la primera y segunda fase, en otro momento del proceso selectivo.**

5.3. TERCERA FASE: Entrevista personal (puntuación máxima 15 puntos)

Las cinco puntuaciones más altas (de la suma de la Primera Fase y Segunda Fase) pasarán a participar en esta TERCERA FASE. En ésta, se evaluarán las competencias de los/as candidatos/as. La duración será de aproximadamente 30 minutos. **(Puntuación máxima 15 puntos)**

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

- Si hay menos de cinco 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.

Finalizada la TERCERA FASE, se publicarán las puntuaciones DEFINITIVAS en la **página web de la empresa** y se procederá a la contratación de la candidatura finalista con la mayor puntuación.

Sexta. Calificación definitiva del proceso selectivo.

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

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, se procederá de la siguiente manera:

1º Si el empate se produjera entre dos personas de distinto género: se dará preferencia al género sub-representado 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 (2º ejercicio de la 2ª Fase), y después la que haya obtenido mejor puntuación (1º ejercicio de la 2ª Fase).

Séptima. Presentación de Candidaturas (Documentación a presentar)

Quienes deseen tomar parte en esta convocatoria, deberán cumplimentar la solicitud que figura en el Anexo I que, imprescindiblemente deberá acompañar a la documentación que a continuación se relaciona:

- Curriculum vitae
- DNI
- Titulación equivalente a Graduado Escolar o ESO
- Carnet de Conducir B
- Declaración responsable firmada, relacionada con conflictos de interés. (*)

El Anexo I y dicha documentación se dirigirá a la siguiente dirección de correo electrónico: paula.gisbert@hidraqua.es, indicando en el **Asunto: Selección AGAMED Clientes**

Se recepcionarán candidaturas exclusivamente desde el día **17 al 24 de diciembre de 2018, ambos inclusive**.

() Con la presentación de la candidatura a este proceso el/la aspirante manifiesta la declaración responsable en la que se manifiesta **NO** encontrarse 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. El modelo de declaración responsable se incluye como anexo a estas bases. Se pueden consultar las situaciones de conflicto de interés en el apartado 5.4 del Código de Conducta. http://www.agamed.es/DOC/Codigo_conducta_Agamed.pdf.*

Octava. Acreditación documental de la persona que resulta ser candidata final

La persona seleccionada finalista en el proceso, previamente a su incorporación, deberá 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. Se incluirán en esta bolsa de trabajo, a los candidatos/as que superen la TERCERA FASE. El orden de constitución de la misma, vendrá determinado por la puntuación obtenida en la suma de las tres fases, de mayor a menor.

En caso de empate, el orden se regulará siguiendo lo establecido en la cláusula 5ª de estas bases.

El **periodo de vigencia de la bolsa** será de 6 meses o hasta la creación de un nuevo proceso.

RGPD.- De conformidad con lo dispuesto 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 la empresa AGUAS DEL ARCO MEDITERRANEO S.A., con domicilio social en la C/ Caballero de Rodas 22 de Torreveja 03181 (Alicante), es responsable. Estos datos serán tratados por la empresa, 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.

Realización de las pruebas.

Las pruebas se realizarán **previsiblemente** el **09 de enero de 2019** en las instalaciones AGAMED, a partir de las 9 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.

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

