



En Paterna, a 9 de junio de 2023.

BASES ESPECÍFICAS POR LAS QUE SE REGIRÁ EL PROCESO SELECTIVO PARA PROVEER LA CREACIÓN DE UNA BOLSA DE TRABAJO DE PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL ÁREA DE CLIENTES EN PATERNA EN RÉGIMEN DE INTERINIDAD O TEMPORALIDAD

Primera. Ámbito de aplicación.

Realización de las pruebas selectivas convocadas para proveer Bolsa de trabajo plaza de Personal Administrativo del Área de Clientes en **Paterna**, Valencia, mediante contrato temporal y/o en régimen de interinidad.

Segunda. Características de la plaza.

- La plaza convocada corresponde **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.*”. La plaza será para cubrir un puesto de contrato de interinidad o temporalidad.
- Funciones principales del puesto:
 - ✓ Atención al cliente: presencial en oficina y mediante canales no presenciales.
 - ✓ Contratación: cambios de nombre, Altas/bajas, subrogaciones.
 - ✓ Contratación de acometidas.
 - ✓ Gestión documental y actualización de datos de clientes.
 - ✓ Registro de reclamaciones en oficina.
 - ✓ Gestión del cobro: domiciliaciones bancarias y cobros por tarjeta bancaria en oficina.
 - ✓ Gestión de compromisos de pago.
 - ✓ Gestión de impagados
 - ✓ Gestión y tratamiento de inspecciones.
 - ✓ Revisión de lecturas de contadores.
 - ✓ Seguimiento cambio de contadores
 - ✓ 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 FP de Grado Medio de la familia profesional de Administración y Gestión o de Comercio y Marketing o titulación superior a esta, dentro de la misma rama profesional.
- 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 adicionales (**no siendo puntuable la titulación que aporte como requisito**):

- Formación Profesional de Grado Medio o Superior, Titulación universitaria relacionada con el puesto.
- Certificación Oficial, en alguno de los siguientes idiomas: inglés, ruso, francés y/o alemán y Valenciano
- Experiencia en puestos de Administración y Clientes.
- Manejo avanzado de ofimática
- Formación complementaria relacionada con el puesto de trabajo de personal administrativo.

Quinta. Sistema selectivo.

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

PRIMERA: Prueba tipo test (25 puntos)

SEGUNDA: Valoración de méritos con Evaluación Currículum Vitae: formación y experiencia. (10 puntos)

TERCERA: Entrevista personal. (15 puntos)

5.1. PRIMERA FASE. Prueba tipo test (puntuación máxima 25 puntos)

Las pruebas selectivas para evaluar las capacidades para el puesto de las candidaturas constarán de un ejercicio tipo test de 25 preguntas con tres respuestas a elegir solo una de ellas (solo existe una respuesta correcta). La duración del ejercicio será de 30 minutos aproximadamente.

Los criterios de puntuación serán los siguientes:

- ✓ Respuesta correctamente contestada tendrá un valor de 1 punto.
- ✓ Respuesta errónea contestada descuenta 0,50 puntos.
- ✓ Respuesta en blanco ni suma ni resta 0 puntos.



Será necesario para pasar a la fase 2 un mínimo de 12,5 puntos.

Finalizada la PRUEBA TIPO TEST, se publicarán en la **página web de la empresa (www.aiguesdepaterna.es)** las puntuaciones obtenidas por las candidaturas y se establecerá un periodo de consultas, en el que, cualquier persona candidata, con la debida petición formal y dentro del plazo indicado, podrá consultar los resultados antes de la última fase del proceso de selección.

5.2 FASE 2. Evaluación Currículum Vitae: Valoración de méritos: Conocimientos y Formación (puntuación máxima 10 puntos)

A) Experiencia y Formación Reglada:

Experiencia

Se valorará a razón de 1 punto por cada 1 año completo de experiencia o parte proporcional por meses de experiencia (0,083 puntos/mes) en Puestos de Administración (**máximo 5 puntos**).

Formación Reglada

Se valorará la titulación de formación reglada adicional en materia técnica relacionada con el puesto, (**no puntuándose el que se presente como requisito para la participación en el proceso**) en los siguientes baremos: (**máximo 3 puntos**)

- Módulo de Formación Profesional de Grado Medio, adicional al exigido como requisito, de la familia profesional de Administración y Gestión, y/o Comercio y Marketing. (**1 punto**).
- Módulo de Formación Profesional de Grado Superior, de la familia profesional de Administración y Gestión, y/o Comercio y Marketing. (**2 puntos**).
- Titulación Universitaria en Comercio, Gestión Comercial, Marketing y /o Administración de empresas. (**3 puntos**).

B) Conocimientos y Formación complementaria (máximo de 2 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 (**Máximo 1 punto**). Las horas certificadas de los diferentes cursos, se puntuará de acuerdo a la siguiente escala:

- De 10 a 29 horas: 0,1 puntos.
- 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: 0,7 puntos.
- Más de 250 horas: 1 punto.

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

b.2) Idiomas **(Máximo 1 Punto)**

Se valorará la Certificación Oficial, en alguno de los siguientes idiomas: inglés, ruso, francés y/o alemán: **(Máximo 0,5 puntos)**

- Nivel B1 o equivalente: 0,25 puntos.
- A partir del nivel B2 o equivalente: 0,5 puntos.

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

Valenciano

Se valorará la Certificación Oficial expedida por la JQCV o EOI. **(Máximo 0,5 puntos)**:

- C2 (Grado superior): 0,50 puntos.
- C1 (Grado Medio): 0,40 puntos.
- B2: 0,30 puntos.
- B1 (Grado elemental): 0,20 puntos.
- A2 (Conocimiento Oral) 0,10 puntos.

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 **1 punto adicional**. 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 valoración de la SEGUNDA FASE, se publicará en la página web de la empresa (www.aiguesdepaterna.es), la relación de personas provisionalmente admitidas que quedarán convocadas a la TERCERA FASE, abriéndose un plazo de alegaciones desde el momento de la publicación.

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

Al personal que supere la primera fase se le adicionará la puntuación de la segunda fase y pasará a participar en la fase de Entrevista. En ésta se evaluarán las competencias de los/as candidatos/as. La duración será de aproximadamente 15 minutos.



Finalizada la TERCERA FASE, se publicarán las puntuaciones DEFINITIVAS en la **página web de la empresa** (www.aiguesdepaterna.es) y, se procederá a la inclusión en la Bolsa por orden de puntuación.

Sexta. Calificación definitiva del proceso selectivo.

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

Siguiendo el criterio establecido por la empresa en su Plan de Igualdad de oportunidades, en caso de que dos o más candidatos/as obtuvieron 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 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 la TERCERA FASE.

Séptima. Presentación de Candidaturas (Documentación a presentar)

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

- ANEXO I
- ANEXO II
- Curriculum vitae
- DNI
- Titulación requerida en las bases
- Carnet de Conducir B
- Documentación para valoración de méritos incluida en Curriculum. Para la valoración de experiencia deberá justificarse mediante contratos, vida laboral o certificado de servicios prestados por el organismo o empresa correspondiente. Para la valoración de la formación se tendrá que presentar titulación o certificado de notas y, para la valoración de formación complementaria será necesario presentar certificado con número de horas.

El Anexo I y dicha documentación se dirigirá a la siguiente dirección de correo electrónico: lidia.ferrandiz@hidraqa.es, indicando en el **Asunto: Selección PATERNA 23 Clientes**

Se recepcionarán candidaturas exclusivamente desde el día **09 de junio de 2023 al 23 de junio de 2023, 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 de la empresa: <https://www.aiguesPATERNA.es/codigo-de-conducta>

Confeción bolsa de trabajo

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 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 para cobertura de interinidades y temporalidades.

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 AIGÜES DE PATERNA S.A., con domicilio social en la Plaza de la Sal nº 4 de PATERNA (Valencia), 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.

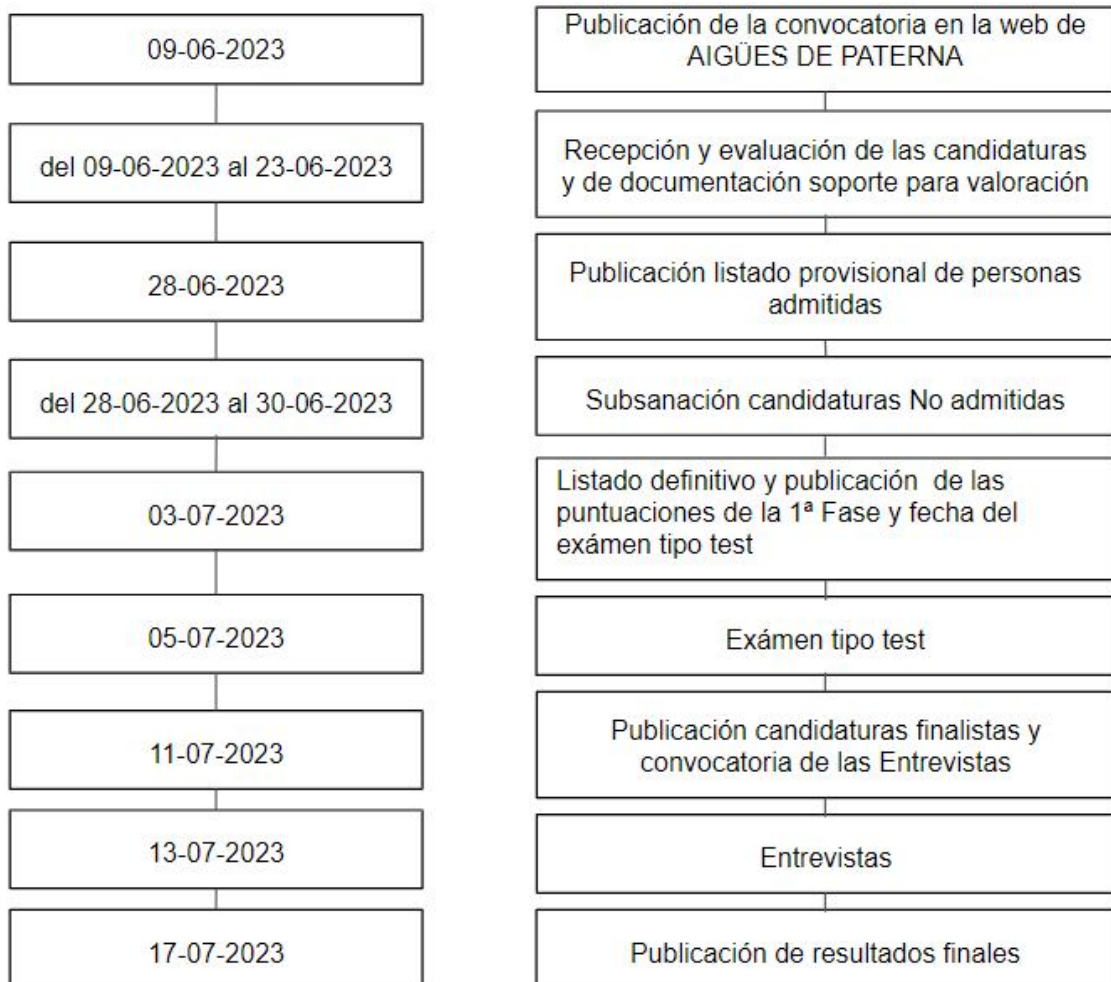
La prueba tipo test se realizará **previsiblemente** el **5 de julio de 2023** en las instalaciones de PATERNA, en horario de mañana y/o tarde, publicándose previamente en la web (www.aiguesdepaterna.es).



Publicidad del proceso

Las personas aspirantes al proceso objeto de esta convocatoria quedarán informadas del desarrollo del mismo, **exclusivamente** mediante las publicaciones pertinentes en la web de la empresa (www.aiguesdepaterna.es).

CALENDARIO ESTIMADO DEL PROCESO DE SELECCIÓN PARA CREACIÓN DE BOLSA DE TRABAJO DE PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL ÁREA DE CLIENTES EN RÉGIMEN DE INTERINIDAD



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"> o Que cumple con los requisitos imprescindibles establecidos en la cláusula tercera. o Que todos los datos aquí reflejados son ciertos y que posee la documentación suficiente para acreditarlos. o 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 AIGÜES DE PATERNA 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 AIGÜES DE PATERNA S.A.

En _____, a ____ de _____ de 2023

Fdo.:

(nombre y apellidos)

(nº DNI o NIE)