



En Paterna, a 6 de febrero de 2025

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

Primera. Ámbito de aplicación.

Realización de las pruebas selectivas convocadas para proveer mediante Bolsa de trabajo las posibles plazas de Personal Administrativo de Clientes de **Aigües Municipals de Paterna**, 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 PATERNA, S.A., Aigües Municipals de Paterna, S.A., y Aigües de L’Horta, S.A.*” Código 4600563301200”. La plaza será para cubrir un puesto de contrato de interinidad.
- 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 obligatorios 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 B1.

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**):

- Certificación Oficial, en alguno de los siguientes idiomas: inglés y Valenciano
- Experiencia en puestos de Atención al Cliente.
- Manejo avanzado de aplicaciones informáticas: Microsoft (Word / Excel) y/o Google.
- Formación complementaria relacionada con el puesto de trabajo de personal Administrativo de clientes.

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 15 puntos.



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

A) Experiencia y formación Reglada adicional (máximo 7 puntos).

Experiencia (Máximo 5 puntos)

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 Atención al cliente.

Formación Reglada (máximo 2 puntos)

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

- 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).

B) Conocimientos y Formación complementaria (máximo de 3 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 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: 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

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

Se valorará la Certificación Oficial, en alguno de los siguientes idiomas: inglés (**1 punto como máximo**):

- Nivel B1 o equivalente: 0.5 puntos.
- Nivel B2: 0.75 puntos.
- A partir del C1: 1 punto

Valenciano

Se valorará la Certificación Oficial expedida por la JQCV o EOI. (**Máximo 1 punto**)

- A partir del C1 (Grado Medio): 1 puntos



- B2: 0,75 puntos
- B1 (Grado elemental): 0,50 puntos.
- A2 (Conocimiento Oral) 0,25 puntos.
- A1: 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 PRIMERA FASE y la valoración de la SEGUNDA FASE, se publicará en la página web de la empresa, la relación de personas provisionalmente admitidas que quedarán convocadas a la TERCERA FASE, abriéndose un plazo de consultas de 48 horas 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**.

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 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 en la TERCERA FASE.



Séptima. Presentación de Candidaturas (Documentación a presentar)

Para participar en la presente convocatoria, será imprescindible adjuntar documentación escaneada y en formato PDF en el apartado Empleo de la oferta “Selección BOLSA PERSONAL ADMINISTRATIVO DE CLIENTES 2025”, los siguientes documentos:

1. Anexo I (Candidatura y autoevaluación firmada)
2. Anexo II (Declaración responsable)
3. Copia escaneada del DNI o NIE
4. Copia de la titulación formativa requerida para optar a participar en la presente convocatoria
5. Curriculum Vitae actualizado.
6. Carnet de conducir B1
7. Documentación soporte para valoración de: Conocimientos y formación complementaria, idiomas, experiencia y discapacidad

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

- En “Adjunta aquí tu CV” se debe incorporar el Curriculum Vitae actualizado con indicación de todos los conceptos baremables del proceso: experiencia, formación, titulación, etc. (máximo 3 páginas)
- En “Adjunta aquí tus títulos y certificados” se debe aportar el título que da acceso a este proceso de selección, así como los certificados, idiomas y diplomas relacionados con los criterios establecidos en el proceso selectivo.
- Para acreditar la experiencia laboral se debe enviar el documento oficial a través del punto “Adjunta aquí tu vida laboral” (vida laboral, contratos, etc).
- En “Adjunta aquí otros documentos” hay que incluir el DNI, el permiso de conducción, Anexo II declaración responsable, anexo I autoevaluación, discapacidad y cualquier otro documento citado en estas bases y que no se haya referido en los puntos anteriores que tenga que ser valorado.

Se admitirán candidaturas exclusivamente desde el momento de la publicación de las presentes bases, 6 de febrero hasta el día 12 de febrero de 2025, ambos inclusive, y que vayan acompañadas de toda la documentación arriba indicada.

IMPORTANTE: Las candidaturas presentadas fuera de plazo, incompletas o las presentadas a través de otra vía que no sea el alojamiento en la página web se eliminarán automáticamente junto a la documentación que se hubiese aportado.

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 similares.

Con la presentación de los Anexos I y II el/la aspirante manifiesta:



- 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.
- Que toda la información declarada es cierta y que posee la documentación suficiente para acreditar (vida laboral, Títulos de Institutos, Escuelas y Organismos oficiales para las Formaciones de Formación Profesional y Certificados de profesionalidad y Diplomas para el resto de cursos de formación, etc.). 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 primera fase.
- Que otorga su consentimiento previo, expreso e inequívoco al tratamiento de los datos de carácter personal que ha facilitado a Aigües Municipal de Paterna, 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.

Se pueden consultar las situaciones de conflicto de interés en el en el apartado 5.4 del Código de Conducta de la empresa: <https://www.aiguesPATERNA.es/codigo-de-conducta>

Confección 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 o interinidad del mismo puesto 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 24 meses o hasta la creación de un nuevo proceso para el mismo puesto para cobertura de interinidades y temporalidades.

Realización de las pruebas.

La prueba tipo test se realizará **previsiblemente** el **21 de febrero de 2025** en las oficinas de atención al cliente de Aigües Municipals de Paterna S.A. calle Maestro Soler 36, en horario de mañana y/o tarde, 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.

INFORMACIÓN SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS

1. ¿Quién es el Responsable del tratamiento de sus datos personales?

El tratamiento de los datos personales recabados como consecuencia de su participación en el proceso de selección en relación con la presente convocatoria, será responsabilidad de **AIGÜES MUNICIPALS DE PATERNA S.A.** (en adelante, la "Compañía"), con domicilio sito en Ronda Isaac Peral 14- Of 6. (Parque tecnológico Paterna) 46980 Paterna (Valencia)

2. ¿Qué categorías de datos se recopilan durante el proceso de selección y con qué finalidad se tratarán?

Los datos personales recabados en el marco de la presente convocatoria, serán tratados con las siguientes finalidades:

- Gestionar la participación en el proceso de selección y el desarrollo del mismo.

En el proceso de selección se tratarán las siguientes categorías de datos:

Categorías de datos	Ejemplo
Identificación del candidato(a)	Datos de identidad: apellido, nombre, dirección de correo electrónico, currículum vitae, carta de presentación, DNI o TIE. Certificado de pertenencia a colectivos en riesgo de exclusión social.
Datos de empleo y formación	Datos relativos al empleo anterior: fecha de inicio - fecha de finalización del empleo anterior; puesto ocupado, detalle de funciones de la empresa. Datos relativos a los cursos de capacitación realizados a la fecha de la solicitud: organización, nombre del diploma, nivel de calificación. Información de vida laboral: Informe de Vida Laboral, Certificado empresarial o Contrato laboral.
Datos de capacitación	Títulos oficiales: Título oficial que dé acceso al proceso de selección y documentos de homologación en su caso. Datos de calificación de pruebas desarrolladas durante el proceso de selección: Calificación de conocimientos, capacidades y habilidades profesionales de las personas candidatas obtenidos en las pruebas de evaluación realizadas por la Compañía durante el proceso de selección.
Datos de salud	Certificado de diversidad funcional emitido por organismo público que reconozca un Grado de tal circunstancia igual o superior al 33%.

Esta información es necesaria para poder analizar la solicitud y responder a la petición de la persona candidata. Si ésta no desea proporcionar estos datos, no podrá participar en el proceso de selección.

3. ¿Cuál es la legitimación para el tratamiento de sus datos?

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

- **La ejecución de medidas precontractuales** para la tramitación de solicitudes (6.1.b) RGPD).
- **El interés legítimo** de la Compañía en **relación con la solicitud del** Informe de vida laboral, Certificados empresariales o contratos de trabajo a los efectos de comprobar la veracidad y la experiencia que la persona candidata refleja en su solicitud.
- **La obligación legal** a la que la Compañía está sujeta en el ejercicio de los derechos de los usuarios y usuarias en el cumplimiento del Reglamento General de Protección de datos y la LO de Protección de datos, y para la publicación en la página web y en los tabloneros de anuncios, de los listados de las personas admitidas a pruebas, de resultados de pruebas y de aptos finales en el cumplimiento del Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, a fin de dotar al proceso de selección de publicidad y transparencia.



4. ¿Durante cuánto tiempo?

Los datos recogidos en el marco del proceso de selección serán conservados y tratados durante el proceso de selección en cuestión. Transcurrido este plazo los datos serán eliminados definitivamente.

La persona candidata puede oponerse en cualquier momento a que sus datos personales se mantengan en la misma. En este caso sus datos serán bloqueados cuando haya terminado el proceso de selección. Posteriormente se conservarán por un periodo adicional de tres (3) años para atender posibles responsabilidades legales. Transcurrido este plazo todos los datos personales serán eliminados de forma definitiva.

La persona candidata podrá solicitar en cualquier momento durante el proceso de selección que se dejen de tratar sus datos personales lo que podría significar, en su caso, la finalización de su participación en el proceso de selección al ser imposible seguir llevándolo a cabo. En este caso, los datos se conservarán por un periodo adicional de tres (3) años para atender posibles responsabilidades legales. Transcurrido este plazo todos los datos personales serán eliminados de forma definitiva.

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

Sus datos personales serán tratados de manera absolutamente confidencial. Asimismo, 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.

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

Los datos serán tratados por las personas que componen el Órgano de Selección o las personas en quienes estas hayan podido delegar esta función, así como personas del Departamento de Recursos Humanos de la Compañía y a las personas autorizadas de otros departamentos internos responsables de la ejecución de los procesos de Recursos Humanos.

AIGÜES MUNICIPALS DE PATERNA S.A. cuenta con empresas proveedoras tanto del grupo como externas (empresas proveedoras de servicios informáticos, o especializadas en materia de selección de personal entre otras) que le asisten en la ejecución de distintas tareas relacionadas con el tratamiento de sus datos personales. Estas prestadoras tendrán la condición de Encargadas del tratamiento de acuerdo con la LO 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y únicamente tratará los datos personales conforme a las instrucciones de **AIGÜES MUNICIPALS DE PATERNA S.A.** Estas empresas (Encargadas del tratamiento) en ningún caso utilizarán sus datos personales para fines propios o diferentes a los detallados anteriormente.

Algunas de nuestras empresas proveedoras están ubicadas en países situados fuera del Espacio Económico Europeo (EEE) o, estando ubicadas en EEE, comparten la información con otras entidades ubicadas fuera de dicho territorio **AIGÜES MUNICIPALS DE PATERNA S.A.** 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/transfereencias-internacionales>

Para más información sobre esta materia, contacte con la persona designada como Delegada de Protección de datos de **AIGÜES MUNICIPALS DE PATERNA S.A.**

De conformidad con la ley, **AIGÜES MUNICIPALS DE PATERNA 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.

7. ¿Cuáles son sus derechos en materia de protección de datos y cómo puede ejercerlos?

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 de AIGÜES MUNICIPALS DE PATERNA S.A.
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 los siguientes casos: - Mientras se comprueba la impugnación de la exactitud de sus datos. - Cuando el tratamiento es ilícito, pero Ud. se opone a la supresión de sus datos. - Cuando AIGÜES MUNICIPALS DE PATERNA S.A. no necesite tratar sus datos, pero Ud. los necesite para el ejercicio o la defensa de reclamaciones. - Cuando Ud. se haya opuesto al tratamiento de sus datos para el cumplimiento de una misión en interés público o para la satisfacción de un interés legítimo, mientras se verifica si los motivos legítimos para el tratamiento prevalecen sobre los suyos.
Derecho Portabilidad	Podrá recibir, en formato electrónico, los datos personales que nos haya facilitado, así como a transmitirlos a otra persona Responsable del Tratamiento.

Para ejercitar tales derechos, puede utilizar cualquiera de los siguientes canales indicando en el asunto “ Protección de datos”:

- correo electrónico a la dirección: protecciondedatos@hidraqua.es



Anexo I AUTOEVALUACIÓN

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>

EXPERIENCIA VALORABLE (MÁX 5 PUNTOS)		PUNTUACIÓN
Señale el nº de meses de experiencia en puesto similar al ofertado:		
FORMACIÓN REGLADA ADICIONAL (MÁX 2 PUNTOS)	Nº HORAS	PUNTUACIÓN
FORMACIÓN COMPLEMENTARIA		
Indique el nombre de las formaciones y el nº de horas. MÁXIMO 3 PUNTOS		
Puntuación adicional: Certificado de discapacidad		
SUMA TOTAL PUNTUACIONES		
<p>D/Dña.MANIFIESTA</p> <p>(marcar con una X):</p> <ul style="list-style-type: none"> o Que cumple con los requisitos imprescindibles establecidos en las bases. 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>		



Anexo II

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

En _____, a ____ de _____ de 2025

Fdo.:

(nombre y apellidos)

(nº DNI o NIE)