

RESULTADO DEL PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL PARA UN PUESTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL CLIENTE EN OFICINA – EMPRESA MUNICIPAL DE AGUAS Y SANEAMIENTO DE MURCIA, S.A. (EMUASA)

Con fecha 14 de marzo de 2017 el Órgano de Selección realizó las pruebas y entrevistas correspondientes al proceso de selección de una persona para el puesto de atención al cliente en oficinas de EMUASA.

Las puntuaciones finales son las que se detallan a continuación:

NOMBRE Y APELLIDOS	TOTAL
Diego Monreal Acosta	8,63
Beatriz Gómez López	8,17
María Hernández Montoya	7,75
María Isabel Cortés Pastor	7,64
Ángel Gabriel Esgueva Martínez	7,33
Nicolás Soriano Pacheco	7,13
Fátima Martínez Abad	5,58

Como consecuencia de lo anterior, y según lo establecido en la base octava de la convocatoria, el Órgano de Selección propone la contratación de DIEGO MONREAL ACOSTA.

En Murcia, a 15 de marzo de 2017

RELACIÓN DEFINITIVA DE PERSONAS ADMITIDAS Y EXCLUIDAS EN EL PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL PARA UN PUESTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL CLIENTE EN OFICINA – EMPRESA MUNICIPAL DE AGUAS Y SANEAMIENTO DE MURCIA, S.A. (EMUASA)

Una vez finalizado el plazo de presentación de reclamaciones, con fecha 28/02/2017 se reúne el Órgano de Selección para analizar las reclamaciones y alegaciones recibidas en la dirección de correo electrónico rrhh_emuasa@emuasa.es y aprueba la publicación de la presente lista de definitiva de personas admitidas y excluidas en el proceso de selección de una persona para el puesto de Atención al Cliente que desarrollará su trabajo en las oficinas de atención al cliente de Emuasa.

Asimismo, el Órgano de Selección acuerda realizar la fase final de proceso de selección (prueba teórica, prueba práctica y entrevista personal) el próximo día 14 de marzo.

PRIMERO: Lista definitiva de personas admitidas y excluidas

CANDIDATURAS ADMITIDAS

	CANDIDATO/A	PUNTUACIÓN
1	Diego Monreal Acosta	4,38
2	María Hernández Montoya	3,79
3	María Isabel Cortés Pastor	3,42
4	Angel Gabriel Esgueva Martínez	3,40
5	Beatriz Gómez López	3,25
6	Fátima Martínez Abad	3,00
-	Nicolás Soriano Pacheco	3,00
8	Marta Belchi Ariza	2,83
9	Nuria Monreal Beltrán	2,50
10	María Dolores Ruiz Lloret	2,43
11	María José López Nicolás	1,89
12	Antonio Romera Ales	1,00
13	Carmen Cristina Belando Cárcelos	0,90
14	Ana Rosa Díaz Ruiz	0,50
-	Cayetano Cubero López	0,50
-	José Luis García Ruiz	0,50
17	Mari Carmen Hernández Sánchez	0,30
18	Ángeles Jiménez Lax	0,20
-	Mari Carmen Román Tristante	0,20
20	Inmaculada Muelas Espinosa	0,10
21	Irene Rodríguez Murcia	0,00

CANDIDATURAS EXCLUIDAS

CANDIDATO/A	MOTIVO
Alberto Belando Muñoz	No demuestra la experiencia requerida
Carmen María González Jiménez	No demuestra la experiencia requerida
Diana Alexandra Barreiro Barberán	No demuestra la experiencia requerida
Dolores Tornel Gil	No demuestra la experiencia requerida
Ernesto Carrillo Miñano	No demuestra la experiencia requerida
José Antonio Garrigós Serrano	No demuestra la experiencia requerida
Leticia González Nieto	No demuestra la experiencia requerida
Mari Paz Ferre Roda	No aporta documentación
María Espinosa Mompeán	No demuestra la experiencia requerida
María Soledad Cebrián Gómez	No demuestra la experiencia requerida
Mariana Moreno García	No demuestra la experiencia requerida
Sonia Moreno Martínez	No demuestra la experiencia requerida
Susana Gómez Marquina	No demuestra la experiencia requerida
Verónica Muelas Nicolás	No demuestra la experiencia requerida
Violante Navarro Rodríguez	No demuestra la experiencia requerida

SEGUNDO: Convocatoria para las pruebas y entrevista personal

En cumplimiento de lo previsto en la base séptima de la convocatoria, se deben incorporar a la fase de pruebas (teórica y práctica) y entrevista personal las seis candidaturas que hayan obtenido mayor calificación. Dado que con una misma puntuación (3 puntos) aparecen dos personas con la sexta mayor puntuación, ambas acceden a la última parte del proceso de selección. Estas siete personas deberán presentarse a las 08:15 del día 14/03/2017 en las oficinas de RRHH de EMUASA (c/Amalio Fernández Delgado s/n).

En Murcia, a 28 de febrero de 2017

BASES DEL PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL PARA UN PUESTO DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL CLIENTE EN OFICINA – EMPRESA MUNICIPAL DE AGUAS Y SANEAMIENTO DE MURCIA, S.A. (EMUASA)

1.- OBJETO DE LA CONVOCARIA

Selección de una persona para el puesto de Atención al Cliente que desarrollará su trabajo en las oficinas de atención al cliente de Emuasa.

El contrato tendrá una duración de 6 meses y la retribución será la establecida en el Convenio Colectivo de EMUASA para un Grupo Profesional IX – Nivel 10.

Las calificaciones obtenidas en esta convocatoria también determinarán el orden para las siguientes contrataciones temporales que puedan llegar a darse para cubrir las necesidades que se produzcan con posterioridad en puestos de trabajo en las oficinas de atención al cliente.

2.- CONDICIONES QUE DEBEN CUMPLIR LAS PERSONAS ASPIRANTES

Para tomar parte en este proceso de selección, será necesario cumplir los siguientes requisitos:

- Edad: tener cumplidos 18 años de edad.
- Formación Académica válida en el territorio español: Bachiller o Ciclo Formativo de Grado Superior (o equivalente) relacionado con la familia profesional de Administración y Gestión o Comercio y Marketing.
- Experiencia acreditada de al menos un año en un puesto de atención al público en oficina. Se entiende por oficina a puestos de front office en aseguradoras, agencias de viajes, entidades bancarias, empresas de servicios/suministros o similares; quedan excluidos los puestos de atención al público en comercios, restauración y afines.

3.- PUBLICIDAD DEL PROCESO DE SELECCIÓN

Las bases de este proceso de selección se publicarán en la web de EMUASA, previa comunicación al Comité de Empresa. Una vez publicada la convocatoria en la web de la empresa, se establece un plazo máximo de 15 días naturales para la presentación de candidaturas.

4.- CANDIDATURAS, PLAZO DE PRESENTACIÓN Y ADMISIÓN

4.1.- Candidaturas

Las personas que quieran presentar su candidatura en este proceso de selección enviarán a la dirección correo electrónico rrhh_emuasa@emuasa.es la siguiente documentación en formato PDF:

- Curriculum Vitae
- DNI

- Documentación que acredite la titulación y formación recibida, requerida para el puesto
- Informe de Vida Laboral (para evidenciar experiencia laboral)

Es necesario que toda la documentación quede aportada antes de la finalización del plazo establecido para la recepción de candidaturas.

Los datos de carácter personal contenidos en su currículum serán dados de alta en un fichero automatizado. Usted puede ejercitar los derechos de acceso, rectificación y cancelación en relación con sus datos personales. Por todo ello, y sin perjuicio de los derechos que le concede la Ley Orgánica 15/99 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) y el Real Decreto 994/99 de 11 de junio por el que se aprueba el Reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal, salvo comunicación expresa en contra, entenderemos que presta usted su consentimiento a que sus datos obren en nuestro fichero.

4.2.- Presentación de candidaturas

El plazo de presentación de candidaturas se abrirá al día siguiente de la publicación del anuncio de esta convocatoria en la web de Emuasa. Finalizará una vez hayan transcurrido 15 días naturales, contados a partir del día siguiente de la publicación.

4.3.- Admisión

Una vez finalizado el plazo de presentación de candidaturas, se aprobará la relación provisional de personas admitidas y excluidas, la cual se publicará en la web de EMUASA, a los efectos de poder formular reclamaciones.

Las personas aspirantes dispondrán de un plazo de 5 días naturales, contados a partir del día después de la publicación de la mencionada relación, para presentar posibles reclamaciones dirigidas a enmendar los defectos que pudiera contener la lista provisional de personas admitidas y excluidas. Las reclamaciones se deberán enviar a la dirección de correo electrónico rrhh_emuasa@emuasa.es . En caso de no enmendarse los defectos, la solicitud se archivará sin trámite alguno.

Una vez transcurrido el plazo indicado, se publicarán en la web de EMUASA las listas definitivas de las candidaturas que hayan sido admitidas y excluidas en esta fase del proceso de selección.

Las personas que no cumplan los requisitos necesarios no podrán ser admitidas, quedando anuladas sus actuaciones y quedando excluidas del proceso de selección.

5.- ÓRGANO DE SELECCIÓN – TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador estará constituido por cuatro miembros: el Técnico de Selección, el Director de RRHH, el Director de Clientes y la Responsable de Atención al Cliente, que podrán delegar sus funciones.

6.- FUNCIONES Y TAREAS DEL PUESTO DE TRABAJO

Las tareas que realizará la persona seleccionada serán las propias de la atención al cliente en oficina. Gestiones administrativas del puesto: Atención al público (información, contratación, resolución de quejas, cobro de facturas, etc.), tareas de back office relacionadas con las gestiones de Atención al Cliente (de las gestiones realizadas en Atención al Cliente). Asimismo, se le podrán encomendar otras funciones básicas relacionadas con la administración en el Área de Clientes de EMUASA.

7.- SELECCIÓN

El Órgano de Selección evaluará a las candidaturas en base a los siguientes criterios:

- Acreditación de Formación técnica especializada (cursos homologados^{***}) en alguna de estas materias:
 - Paquetes Office (versión 2003 o posterior)
 - Atención al cliente (canales presenciales o no presenciales) y/o resolución de conflictos con el cliente
 - Gestión administrativa en oficina
 - Normativa sobre consumidores y usuarios
 - LOPD

Se valorará:

- Cursos de hasta 10 horas = 0,1 puntos cada uno
- Cursos de hasta 20 horas = 0,2 puntos cada uno
- Cursos de hasta 30 horas = 0,3 puntos cada uno
- Cursos de hasta 40 horas = 0,4 puntos cada uno
- Cursos de 41 o más horas = 0,5 puntos cada uno

Siendo 2 puntos la máxima valoración en estas formaciones y considerando como máximo dos cursos por cada materia.

^{***} Por cursos homologados debemos entender los cursos impartidos por administraciones públicas con plenas competencias educativas o por universidades, o por entidades colaboradoras con la administración educativa o reconocidas por la Administración Educativa correspondiente.

- Estar en posesión del título de Licenciatura / Grado Universitario válido en el territorio en cualquiera de los estudios impartidos por la Facultad de Economía y Empresa: 2 puntos
- Experiencia laboral previa (acreditada mediante certificado) en trabajos de atención al público en oficina en empresas de servicios relacionados con el ciclo integral del agua, suministradoras eléctricas o de gas
1 punto por cada año de servicio, hasta un máximo de 3 puntos
- Inglés y otros idiomas
 - Certificado de conocimientos de Inglés: nivel B1, 0,5 puntos; B2, 1 punto; C1 o superior, 1,5 puntos.
 - Certificado de conocimientos nivel B1 de árabe o francés: 0,5 puntos por cada idioma.

- Acreditación de una discapacidad reconocida igual o superior al 33%: 1 punto

Llegados a este punto, únicamente continuarán en el proceso de selección las seis candidaturas admitidas que hayan obtenido mayor puntuación en el conjunto de los apartados anteriores. Estas seis personas realizarán pruebas y una entrevista personal, siendo la valoración:

- Prueba teórica: 20 preguntas tipo test que estarán relacionadas con el puesto (normativa y servicios)
2 puntos
- Pruebas prácticas de ofimática: Word y Excel.
2 puntos
- Entrevista Personal, en la que se valorará la idoneidad para el puesto administrativo, así como las habilidades y competencias necesarias para el mejor desempeño.
3 puntos

Resultarán de aplicación en la selección final, siempre y cuando las candidaturas seleccionadas hayan obtenido la misma puntuación, los principios de discriminación positiva para la igualdad de género.

8.- ADJUDICACIÓN

Una vez otorgadas las puntuaciones, la primera persona en número de puntos será propuesta para su contratación.

Se creará una “bolsa” de trabajadores y trabajadoras, que será una lista ordenada, siguiendo el orden de puntos y teniendo en cuenta las características del puesto de trabajo y la adecuación del perfil de las personas candidatas. En el momento en que surja una necesidad vinculada a un puesto de atención presencial al cliente en oficina, la candidatura correspondiente será propuesta para el contrato eventual pertinente.

En Murcia, a 20 de diciembre de 2016

José Albaladejo Guillén
Director General de EMUASA