

## **BASES PARA LA SELECCIÓN DE UNA PERSONA PARA UN PUESTO ADMINISTRATIVO EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE EMUASA – EMPRESA MUNICIPAL DE AGUAS Y SANEAMIENTO DE MURCIA, S.A.**

### **1. OBJETO DE LA CONVOCATORIA**

Es el objetivo de la presente convocatoria la selección de una persona para trabajar en la Oficina de Atención al Público de EMUASA en Plaza Circular.

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.

Para la cobertura de este puesto de carácter temporal, que pudiera devenir en indefinido, EMUASA realiza esta convocatoria que se regirá por los siguientes principios:

- a) Igualdad, mérito y capacidad.
- b) Publicidad y transparencia.
- c) Imparcialidad y profesionalidad de los miembros del Órgano de Selección.
- 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.

### **2. CONDICIONES QUE DEBEN CUMPLIR LAS PERSONAS ASPIRANTES**

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

- Tener la nacionalidad española, ser nacional de uno de los Estados Miembros de la Unión Europea, ostentar el derecho a la libre circulación de trabajadores/as conforme al tratado de la Comunidad Europea, o concesión de la residencia legal en España para extranjeros/as; debiendo en estos casos acreditar su nacionalidad y el cumplimiento de los requisitos establecidos para los/las aspirantes.
- Tener cumplidos 18 años.
- Formación académica válida en el territorio español: Grado Superior de Formación Profesional en alguno de los siguientes ciclos:
  - Administración y Finanzas.
  - Asistencia a la Dirección.
  - Mediación comunicativa.

Se establece como requisito obligatorio estar en posesión de una de las titulaciones mencionadas en este apartado.

- Experiencia acreditada de al menos seis meses en un puesto de “front office” (atención al público), computándose únicamente los periodos con una duración mínima de 30 días continuados.

Se entiende atención al público tanto la presencial como la realizada a distancia, pero la experiencia requerida debe ser en puestos de “front office” en *utilities* (servicios públicos como agua, electricidad y gas), banca, aseguradoras o servicios de la administración pública. No cumplirán el requisito, por tanto, las personas con experiencia en puestos de atención al público distintos a los indicados.

Todos los requisitos exigidos deberán ser cumplidos por las personas aspirantes en el día de la publicación de este documento.

### 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 20 días naturales para la presentación de candidaturas (entre el día posterior a su publicación en la página web [www.emuasa.es/empleo](http://www.emuasa.es/empleo) y el día fin reflejado en la misma, ambos incluidos).

### 4. CANDIDATURAS, PLAZO DE PRESENTACIÓN Y ADMISIÓN

#### 4.1. Candidaturas.

Las personas que quieran presentar su candidatura en este proceso de selección lo formalizarán a través de la página web [www.emuasa.es/empleo](http://www.emuasa.es/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 el título que da acceso a este proceso de selección, así como los certificados y diplomas relacionados con los criterios establecidos en el apartado de preselección.
- La experiencia laboral se debe acreditar a través del punto “Adjunta aquí tu vida laboral”.
- En el apartado “Adjunta aquí otros documentos” hay que incluir el DNI, así como otros documentos valorables, según lo indicado en el apartado séptimo (preselección).

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 con la estructura y formato descrito.

Los datos de carácter personal contenidos en cada currículum serán dados de alta en un fichero automatizado. Los/Las aspirantes pueden 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), el Real Decreto 1720/2007 de 21 de diciembre por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LO 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de carácter personal y el Reglamento General de Protección de Datos (Reglamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016), salvo comunicación expresa en contra, entenderemos que las personas participantes en este proceso de selección prestan su consentimiento a que sus datos obren el citado fichero.

Las personas que presentan su candidatura quedan informadas de que EMUASA, en aras al principio de transparencia y en garantía del proceso, podrá publicar en su página web datos relativos al proceso de selección que pueden contener referencias personales.

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

#### 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 20 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. En caso de no enmendarse los defectos, la solicitud se archivará sin trámite alguno.

Una vez transcurrido el plazo indicado en el párrafo anterior, se publicarán en la web de EMUASA las listas definitivas de las personas aspirantes que hayan sido admitidas y excluidas en esta fase del proceso de selección. Este documento ya incluirá las valoraciones (con dos decimales) obtenidas por las candidaturas admitidas, teniendo en cuenta los criterios de evaluación especificados en el apartado séptimo.

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 la responsable del departamento de RRHH, 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 relacionadas con la administración en el Área de Clientes de EMUASA.

## 7. PRESELECCIÓN

El órgano de Selección iniciará la evaluación de las candidaturas en base a los siguientes criterios:

- a) **Expediente académico (hasta 2,00 puntos).**
- **Nota media en la Titulación académica (hasta 2,00 puntos).**

La puntuación será en función de la calificación media obtenida en el Grado Superior de las titulaciones referidas en el apartado 2:

- De 6,50 a 7,50: 0,50 puntos.
- De 7,51 a 8,50: 1,00 puntos.
- Mayor de 8,50: 2,00 puntos.

- **Titulación universitaria (hasta 1,00 puntos).**

Se obtendrán 1 punto en caso de acreditar una titulación universitaria de Grado o equivalente relacionada con la rama de las Ciencias Sociales y Jurídicas (Administración y Dirección de Empresas, Ciencias Políticas, Gobierno y Administración Pública, Derecho, Economía, Gestión de la Información y Contenidos Digitales, Marketing, etc.).

Las candidaturas de las personas que acrediten el cumplimiento de los apartados anteriores serán valoradas solo por uno de ellos, tomando en consideración el criterio que más favorezca a su candidatura.

- b) **Formación complementaria (hasta 1,50 puntos).**

Los cursos se valorarán en función de su duración:

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

La máxima puntuación en el conjunto de la formación complementaria será de 1,50 puntos y se tendrán en cuenta un máximo de un curso por cada materia. A efectos de valoración de los cursos mencionados, se considerarán cursos específicos relacionados con las siguientes materias, excluyéndose cualquier formación no relacionada:

- ✓ Paquete Office (versión 2010 o posterior) o Google Workspace.
- ✓ 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.

- ✓ Transformación digital, uso de nuevas tecnologías y redes sociales.
- ✓ Protección de Datos.
- ✓ Atención a personas con discapacidad.

Solo se tendrán en cuenta para la valoración los cursos realizados a partir del 01/01/2019 y que se encuentren concluidos y certificados a la fecha de publicación de este documento. Se tendrá en cuenta que el curso esté homologado y un máximo de un curso por cada clasificación detallada anteriormente.

Se entiende que son cursos homologados aquellos impartidos por administraciones públicas con plenas competencias educativas, por universidades o por entidades colaboradoras con la administración educativa o reconocidas por la Administración Educativa correspondiente.

**c) Idiomas (hasta 1,25 puntos).**

Conocimiento de idiomas inglés, francés y árabe certificado:

- Certificado de conocimientos de **inglés**, acreditado por Escuela Oficial de Idiomas, Universidades, Cambridge University, British Council, Trinity College o Educational Testing Service, según establece el BOE N° 311 de 12/12/2017 en el RD.104/2017, el BORM en el Decreto 104/2017 de fecha 19 de Julio, así como cualquier otra publicación Oficial vigente.
  - a. Nivel B2: 0,25 puntos.
  - b. Nivel C1 o superior: 0,75 puntos.
- Certificado de conocimientos de **árabe** o **francés**, acreditados según criterios equivalentes a los especificados en el párrafo anterior
  - a. Nivel B2 o superior de árabe: 0,25 puntos
  - b. Nivel B2 o superior de francés: 0,25 puntos

**d) Acreditar una discapacidad reconocida igual o superior al 33%: 1,25 puntos.**

Tabla resumen de los criterios de evaluación del Currículum Vitae y documentación aportada:

<b>Criterio de valoración</b>	<b>Puntuación</b>
Nota media del expediente académico o Titulación universitaria	Hasta 2,00 puntos
Formación complementaria	Hasta 1,50 puntos
Conocimiento de idiomas	Hasta 1,25 puntos
Discapacidad igual o superior al 33%	1,25 puntos
<b>TOTAL</b>	<b>Hasta 6,00 puntos</b>

El Órgano de Selección publicará la lista provisional (y posteriormente la definitiva) con las candidaturas admitidas y excluidas. En estos dos documentos ya figurarán las valoraciones otorgadas por los seis aspectos anteriormente reseñados.

Todas las candidaturas admitidas quedarán automáticamente convocadas para la realización de una **prueba de conocimientos** (30 preguntas tipo test), que versará sobre las materias relacionadas en el Anexo I y que tendrá una valoración máxima de **12,00 puntos**. El test, en el que cada acierto se valorará con 0,40 puntos y cada error restará 0,30 puntos, **tendrá carácter eliminatorio** y únicamente las seis personas que hayan obtenido mayor puntuación en la prueba de conocimientos podrán continuar en el proceso de selección.

Tabla resumen de la fase de PRESELECCIÓN:

Aspectos valorados en la selección	Puntuación
Evaluación CV y documentación	Hasta 6,00 puntos
Prueba objetiva tipo test	Hasta 12,0 puntos
<b>TOTAL</b>	<b>Hasta 18,00 puntos</b>

#### 8. PRUEBAS FINALES DE SELECCIÓN Y ENTREVISTA

Continuarán en el proceso de selección las seis personas aspirantes que hayan obtenido mayor puntuación en la prueba de conocimientos. Estas personas serán convocadas para dos **pruebas adicionales (hasta 9,00 puntos)** que se realizarán en una mañana:

- Prueba práctica de ofimática (Word). Se valorará hasta 4,00 puntos.
- Prueba práctica de ofimática (Excel). Se valorará hasta 5,00 puntos.

Únicamente se incorporarán a la fase final de la selección, que corresponde a la entrevista personal, las **cuatro** candidaturas admitidas que obtengan mayor calificación en el conjunto de los apartados anteriores, es decir, a la suma de las puntuaciones obtenidas en la preselección y las pruebas anteriormente referidas.

En la **entrevista personal** se evaluará el grado de conocimiento técnico y específico para el puesto de trabajo, así como los aspectos motivaciones y de actitud, habilidades y competencias de las personas aspirantes. Se valorará con hasta **6,00 puntos**.

Tabla resumen de las valoraciones totales.

Criterio de valoración	Puntuación
Preselección	Hasta 18,00 puntos
Prueba práctica de ofimática (Word)	Hasta 4,00 puntos
Prueba práctica de ofimática (Excel)	Hasta 5,00 puntos
Entrevista Personal	Hasta 6,00 puntos
<b>TOTAL</b>	<b>Hasta 33,00 puntos</b>

La valoración total de los/as aspirantes se establecerá mediante la suma de las puntuaciones obtenidas en las distintas fases, que como máximo será de 33,00 puntos.

#### 9. ADJUDICACIÓN

Una vez otorgadas las puntuaciones, la persona con puntuación total más alta serán propuestas para su contratación.

Resultarán de aplicación, siempre y cuando las candidaturas seleccionadas hayan obtenido la misma puntuación, los principios de discriminación positiva para la igualdad de género e integración/diversidad.

En Murcia, a la fecha de la firma digital:

Inmaculada Serrano Sánchez

**Directora Gerente de EMUASA**

**ANEXO I – TEMARIO RELACIONADO PARA LAS PRUEBAS DE SELECCIÓN DE UNA PERSONA PARA UN PUESTO ADMINISTRATIVO EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE EMUASA – EMPRESA MUNICIPAL DE AGUAS Y SANEAMIENTO DE MURCIA, S.A.**

- 1. Normativa del servicio.** Accesible dicha normativa en la web:  
<https://www.emuasa.es/normativa-del-servicio>
- 2. Servicios de atención al cliente y conocimiento general de Aguas de Murcia.**  
Cualquier información relacionada con el tema se encuentra en la web de EMUASA:  
[www.emuasa.es](http://www.emuasa.es)
- 3. Cuestiones básicas sobre normativa de protección de datos (Ley LOPDGDD 3/2018).**

## **ANEXO II – INFORMACIÓN DETALLADA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS**

**Responsable:** Se informa al interesado/a que sus datos personales van a ser objeto de tratamiento por parte de la Empresa Municipal de Aguas y Saneamiento de Murcia, S.A (en adelante, “**EMUASA**”), con CIF A-30054209, y dirección Plaza Circular, nº9 – 30008 Murcia.

**Delegado de Protección de Datos:** EMUASA cuenta con el apoyo y nombramiento del Delegado de Protección de datos, cuyos datos de contacto son: [dpd@emuasa.es](mailto:dpd@emuasa.es)

**Finalidades:** Sus datos personales se tratarán con la finalidad de:

- Gestionar la selección de personal y provisión de puestos de trabajo mediante convocatorias públicas. Por lo tanto, sus datos serán tratados para poder tramitar su solicitud y resolver la convocatoria en la que participa.
- Cuando proceda en tanto que las bases de la convocatoria lo prevean, gestionar su inclusión en la bolsa de empleo.

**Legitimación:** El tratamiento de sus datos personales está legitimado en:

- El consentimiento del propio interesado con la finalidad de su inserción en la bolsa de empleo. No facilitar los datos o información necesaria dará lugar a que no podamos tener en cuenta su solicitud. Tiene derecho a revocar el consentimiento sin que afecte al tratamiento basado en el consentimiento previo a su retirada enviando un correo al Delegado de Protección de Datos ([dpd@emuasa.es](mailto:dpd@emuasa.es)) indicando la retirada del consentimiento al tratamiento de sus datos para la finalidad a la que dio el mismo.
- La ejecución de un contrato en el que el interesado es parte o para la aplicación a petición de este de medidas precontractuales respecto la selección de personal y provisión de puestos de trabajo mediante convocatorias públicas.
- El cumplimiento de un deber legal del responsable respecto de las convocatorias públicas, a saber:
  - La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
  - Ley 47/2003, de 26 de noviembre, General Presupuestaria.
  - Real Decreto Legislativo 3/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Empleo.

**Categoría de datos personales:** El responsable tratará datos identificativos del interesado, características personales, circunstancias sociales, y académicos y profesionales.

**Plazo de supresión:** Los datos se mantendrán durante el tiempo que sea necesario para cumplir con la finalidad para la que se recabaron y para determinar las posibles responsabilidades que se pudieran derivar de dicha finalidad y del tratamiento de los datos, o, en el caso del acceso a la bolsa de empleo, hasta que el interesado retire el consentimiento.

**Destinatarios:** Sus datos personales serán publicados por EMUASA en base al principio de transparencia que rige estos procesos de conformidad a lo dispuesto en el proceso de selección, a través de su web corporativa: <https://www.emuasa.es/>. Asimismo, dichos datos pueden ser cedidos a las Administraciones Públicas cuya intervención pudiera ser necesaria para la tramitación y control de estos asuntos, a las entidades cuyo concurso sea necesario en la tramitación de los mismos y, en el resto de los supuestos previstos por la Ley.

**Transferencias internacionales:** No están previstas transferencias internacionales de los datos.

**Decisiones automatizadas:** No se realizan decisiones automatizadas.

**Ejercicio de derechos:** Para ejercitar los derechos que procedan conforme a la normativa de protección de datos (acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación, portabilidad, así como a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos, cuando procedan) frente al tratamiento de sus datos personales, los interesados podrán dirigirse por escrito a la dirección postal de EMUASA o por correo electrónico a la siguiente dirección: [dpd@emuasa.es](mailto:dpd@emuasa.es), facilitando copia de su DNI o documento identificativo equivalente.

**AEPD:** Los interesados pueden dirigirse a la Agencia Española de Protección de Datos ([www.aepd.es](http://www.aepd.es)) para presentar una reclamación cuando no considere debidamente atendida su solicitud.

### **ANEXO III – NORMAS PARA LAS PRUEBAS SELECTIVAS**

No se admitirán en las salas donde se celebren las pruebas cualquier objeto, elemento o instrumento electrónico. En caso de detectarse alguno de estos elementos, la persona aspirante será expulsada del examen, perdiendo todos sus derechos a continuar en el proceso de selección.

Las personas convocadas a cada fase serán avisadas en llamamiento único a través de los documentos publicados en la web de EMUASA. Aquellos que no comparezcan a la citación para el desarrollo de la prueba correspondiente, en el lugar, fecha y hora que se señale en cada caso, serán definitivamente excluidos del proceso selectivo.

Todas las candidaturas deberán acreditar la identidad mediante exhibición del DNI en cada una de las ocasiones que sean citadas.