

BASES DEL PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL PARA UN PUESTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE – 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 la oficina de atención al público de Emuasa, sita en Plaza Circular nº 9 de Murcia.

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 del citado puesto con 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 MÍNIMAS QUE DEBEN CUMPLIR LAS PERSONAS ASPIRANTES

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

- Tener nacionalidad española o, teniendo nivel alto de lengua castellana, 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 Unión Europea, o concesión de la residencia legal en España para extranjeros; debiendo en estos casos acreditar su nacionalidad y el cumplimiento de los requisitos establecidos.
- Tener cumplidos 18 años de edad.
- Formación académica válida en el territorio español: Grado Medio (Formación Profesional) relacionada con la familia profesional de Administración y Gestión o con la familia de Comercio y Marketing, Bachiller o formación equivalente o superior.
- Experiencia acreditada de al menos dos años en un puesto de “*front office*” (atención al público en oficina), computándose únicamente los periodos con un mínimo de 30 días continuados.

Se entiende por oficina a puestos de “*front office*” en utilities (servicios públicos como agua, electricidad y gas), banca, aseguradoras y servicios de la administración pública. Quedan excluidos los puestos de atención al público en comercios, restauración y afines.

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 los días 12 de abril y 1 de mayo, ambos incluidos).

4. CANDIDATURAS 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 , desde donde enviarán:

- 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 “*Adjunta aquí otros documentos*” hay que incluir el DNI, y cualquier otro documento que pueda aportar valor a la candidatura y no se haya referido en los puntos anteriores.

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 los aspirantes que hayan sido admitidos y excluidos 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 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 realizarán las personas seleccionadas 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 podrán encomendar otras funciones relacionadas con la administración en el Área de Clientes de EMUASA.

7. SELECCIÓN

El Órgano de Selección evaluará los Curriculum Vitae y documentación acreditativa aportada por las candidaturas en base a los siguientes criterios:

- **Titulación académica adicional** 1 punto. Si la persona aspirante cuenta, además, con título de Técnico Superior (Formación Profesional) o formación equivalente o superior correspondiente a familias profesionales referidas en el apartado segundo.
- Acreditación de **Formación técnica especializada** (cursos homologados^{***}) en alguna de estas materias:
 - Atención al cliente
 - Gestión administrativa en oficina
 - Normativa sobre consumidores y usuarios
 - Normativa sobre protección de datos
 - Microsoft Office (versión 2010 o posterior)
 - Resolución de conflictos

Con el siguiente detalle:

- Los cursos de duración inferior a 10 horas no se tendrán en cuenta
- Cursos de hasta 20 horas = 0,1 puntos cada uno
- Cursos de hasta 30 horas = 0,2 puntos cada uno
- Cursos de hasta 40 horas = 0,3 puntos cada uno
- Cursos de hasta 50 horas = 0,4 puntos cada uno
- Cursos de más de 50 horas = 0,5 puntos cada uno

Siendo 2 puntos la máxima valoración en estas formaciones y considerando como máximo un curso 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.

- **Experiencia laboral adicional** a la exigida para ser admitido en el proceso: 0,1 puntos por cada mes de servicio (a partir del 24º mes) en puestos equivalentes a los referidos en el apartado 2 y en las mismas condiciones, hasta un máximo de 2 puntos.
- **Inglés y otros idiomas**
 - Certificado de conocimientos de Inglés, acreditados por Escuela Oficial de Idiomas, Universidades, Cambridge University, British Council, Trinity College o Educational Testing Service:
 - Nivel B2: 0,5 puntos
 - C1 o superior: 1 punto
 - Certificado de conocimientos de otros idiomas, acreditados según criterios equivalentes a los especificados en el párrafo anterior:
 - Nivel B2 o superior de árabe: 0,5 puntos
 - Nivel B2 o superior de francés: 0,5 puntos
- Acreditación de una **discapacidad reconocida igual o superior al 33%**: 1 punto

Tabla resumen de las valoraciones máximas en la fase de preselección:

Aspectos valorados - Preselección	Puntuación
Titulación académica adicional	1 punto
Formación técnica especializada	Hasta 2 puntos
Experiencia laboral adicional	Hasta 2 puntos
Inglés y otros idiomas	Hasta 2 puntos
Discapacidad igual o superior al 33%	1 punto

Para superar la fase de preselección se ha de obtener una valoración mínima de 2,25 puntos (el máximo en esta fase es de 8 puntos).

8. PRUEBAS DE SELECCIÓN Y ENTREVISTA

Llegados a este punto, continuarán en el proceso de selección las personas aspirantes que hayan superado la fase de Preselección, que serán convocadas para las pruebas.

No se admitirán en las aulas donde se celebren las pruebas cualquier objeto, elemento o instrumento electrónico. En caso de detectarse alguno de estos elementos el/la aspirante será expulsado/a 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.

Las pruebas serán:

- PRUEBA 1: Prueba teórica de conocimientos (test), que tendrá carácter eliminatorio y constará de 20 preguntas sobre la “Normativa del servicio” y Servicios ofertados por la empresa, todo ello disponible en la página web de EMUASA (www.emuasa.es). Máximo 8 puntos.

Únicamente las cuatro personas que hayan obtenido una puntuación más alta (suma de Preselección + Test) serán convocadas para la Prueba 2, que se realizará en diferente día.

- PRUEBA 2: Evaluación de conocimientos teóricos y prácticos sobre ofimática (Excel y Word). Máximo 4 puntos.
- ENTREVISTA: Una vez concluida la prueba de ofimática (en la misma mañana), se realizará la entrevista personal. En la entrevista personal se valorará 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 hasta 5 puntos.

Tabla resumen de las valoraciones totales.

Aspectos valorados RESULTADO FINAL	Puntuación
Preselección	Hasta 8 puntos
Prueba 2: Teórica (test)	Hasta 8 puntos
Prueba 3: Ofimática (Word y Excel)	Hasta 4 puntos
Entrevista Personal	Hasta 5 puntos

La valoración total de los/as aspirantes se establecerá mediante la suma de las puntuaciones obtenidas en las distintas fases.

9. ADJUDICACIÓN

Una vez otorgadas las puntuaciones, la persona que haya obtenido mayor número de puntos será propuesta para su contratación.

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 e integración / diversidad.

En Murcia, a 11 de abril de 2019

José Albaladejo Guillén
Director General de EMUASA