

En Alicante, a 18 de febrero de 2025

**BASES ESPECÍFICAS POR LAS QUE SE REGISTRÁ EL PROCESO SELECTIVO PARA
PROVEER 1 PLAZA DE ADMINISTRATIVO/A EN EL ÁREA DE BACK OFFICE EN
EL DEPARTAMENTO DE CLIENTES, DE LA EMPRESA AGUAS MUNICIPALIZADAS
DE ALICANTE, EMPRESA MIXTA**

I. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

Proveer una (1) plaza mediante contrato INDEFINIDO (con periodo de prueba de 1 mes) de ADMINISTRATIVO/A EN EL DEPARTAMENTO DE CLIENTES en la empresa AGUAS MUNICIPALIZADAS DE ALICANTE, E.M. La plaza convocada corresponde al Grupo Profesional 2A Área Técnica-Administrativa del “Convenio Colectivo de la empresa Aguas Municipalizadas de Alicante, E.M. código convenio 03000502011982”.

II. ALCANCE

Las presentes bases regulan:

- I. Características de la vacante ofertada
- II. Los requisitos imprescindibles de acceso a la participación en el proceso y los méritos valorables.
- III. Las cláusulas reguladoras de todo el proceso selectivo, en todas sus fases.
- IV. La composición y funcionamiento del órgano de selección.
- V. Anexos.

PRIMERA - CARACTERÍSTICAS DE LA VACANTE OFERTADA

- La plaza convocada corresponde al **Grupo Profesional 2A nivel 1 Advo. Tec.** del “*Convenio Colectivo de la empresa Aguas Municipalizadas de Alicante, E.M. código convenio 03000502011982*”.

Funciones principales del puesto:

- Facturación periódica (mensual y trimestral) y aperiódica.
- Refacturaciones.
- Procesos de bonificación a empleados/as.
- Mantenimiento y parametrización de valores relacionados con el área.
- Procesos asociados al back office y a su mejora.
- Supervisión de los servicios prestados por las contratas.
- Reporting de datos e informes.
- Gestión y seguimiento de expedientes de fraudes.
- Control de cobro.
- Emisión y control de reparto de comunicaciones a los clientes.
- Emisión y control de órdenes de servicio.
- Gestiones diversas relacionadas con el cobro de impagados

- Tramitación prejudicial de los expedientes impagados.
- Recepción de las incidencias detectadas por otras áreas (atención al/a la usuario/a, lecturas, supresión del suministro.).
- Gestión cambios de contador
- Gestión telelectura
- Gestión lecturas
- Gestión de posibles campañas varias

Las funciones anteriormente descritas son las más representativas del puesto de trabajo vacante. Todo ello no exime de la realización de otras tareas relacionadas con el puesto. 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)

SEGUNDA – REQUISITOS IMPRESCINDIBLES Y MERITORIOS PARA EL ACCESO Y PARTICIPACIÓN EN EL PROCESO

1. Requisitos Imprescindibles para poder participar en el proceso.

Podrán participar en el proceso de selección quienes cumplan los siguientes requisitos:

1. Tener nacionalidad española o la de uno de los restantes estados miembros de la Unión Europea o de aquellos estados a que se aplique la libre circulación de trabajadores, en los términos que prevé la ley estatal que regula esta materia (conforme a lo establecido en el anexo del RD 543/2001 de 18 de mayo).

En caso de no tener nacionalidad española pero sea nacional de alguno de los restantes estados miembros de la Unión Europea o de aquellos estados a que se aplique la libre circulación de trabajadores (en los términos que prevé la ley estatal que regula esta materia) la persona candidata deberá acreditar el conocimiento adecuado del castellano.

2. No haber tenido un contrato de trabajo extinguido con la empresa AGUAS MUNICIPALIZADAS DE ALICANTE, EMPRESA MIXTA por dimisión expresa o tácita de la persona trabajadora (baja voluntaria), por la no superación del periodo de prueba o por haber causado baja por despido.
3. Titulación o conocimientos adquiridos en el desempeño de su profesión equivalente a Formación Profesional de Grado Medio, Formación Profesional de Primer Grado o certificado de profesionalidad equivalente o Bachiller completada con formación específica en el puesto de trabajo relacionada con Administración y Gestión
4. Carnet de Conducir B.
5. Experiencia formativa o laboral contrastable en las actividades relacionadas con el puesto de trabajo ofertado.
6. Conocimientos o experiencia en Aquacis

Se desestimarán las candidaturas que no cumplan todos estos requisitos.

2. Méritos valorables de las personas aspirantes (puntuación máxima 5 puntos).

- o Bachillerato y/o Formación profesional acreditada en la familia profesional de Administración y Gestión a razón de **1 punto** por cada una de las formaciones, si la titulación es de Grado Medio, y de **2 puntos** si es un Grado Superior.

En caso de estar en posesión de dos niveles de la misma materia, se calificará solamente el nivel superior.

- o Formación acreditada en ofimática de entorno Google.

- - De 1 a 9 horas: 0 puntos.
- - De 10 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.

*No se valorarán aquellos cursos / certificados en los que no aparezca el número de horas ni tampoco aquellos que cuenten con más de 5 años de antigüedad.

La formación valorable de acreditarse, se puntuará de conformidad con lo establecido en este apartado.

- o Idiomas Se valorará la certificación oficial en idiomas extranjeros y/o en valenciano según la siguiente escala y hasta un máximo de 3 puntos.

- Nivel B1: 0,30 puntos.
- Nivel B2: 0,50 puntos.
- Nivel C1: 1 punto.
- Nivel C2: 1,5 puntos.

En caso de acreditar dos o más idiomas, se valorarán de manera independiente. Asimismo, en el caso de disponer de varios niveles de un mismo idioma solo se puntuará el de mayor nivel.

TERCERA - CLÁUSULAS REGULADORAS DEL PROCESO SELECTIVO

Cumplidos los requerimientos definidos en el perfil del puesto, las candidaturas serán valoradas en su conjunto por la Comisión de RRHH de conformidad con lo dispuesto en el art. 15 del Convenio Colectivo de Aguas de Alicante en base a los siguientes criterios y fases.

Presentación de solicitudes: Las personas que estén interesadas deberán remitir escrito motivado junto con su CV actualizado al correo electrónico rrhh@aguasdealicante.es con el asunto de VACANTE ADMINISTRATIVO/A DEPARTAMENTO DE CLIENTES AMAEM.

Plazo de presentación de candidaturas: desde las 9:00 horas del 18 de febrero de 2024 hasta las 23:59 del día 24 de febrero de 2025.

FASE I – Pruebas selectivas (puntuación máxima 20 puntos)

Se realizarán dos pruebas selectivas, una de carácter teórica y otra práctica a fin de validar las habilidades profesionales de las personas candidatas.

La duración total de la SEGUNDA FASE será de aproximadamente 2 horas y se celebrará, previsiblemente, en la semana del 24 de febrero de los corrientes, previa convocatoria anunciada en la Web de la Empresa.

- El primer ejercicio consistirá en un **Examen tipo test** en el que se evaluarán los conocimientos básicos de ofimática (solamente entorno Google), así como conocimientos sobre cultura, ética y normativa general (LOPD, ciberseguridad...), comprendido por veinte (20) preguntas con cuatro (4) respuestas posibles. Cada respuesta correcta valdrá 1 punto, las preguntas dejadas sin contestar no puntuarán, y las respuestas incorrectas restarán 0.5 puntos. Se podrá obtener un máximo de 10 puntos y tan solo accederán a la segunda prueba quienes obtengan al menos 5 puntos en este ejercicio.
- El segundo ejercicio será la realización de una **prueba práctica** que consistirá en la demostración práctica de los conocimientos relacionados con las funciones del puesto. Esta prueba también será eliminatoria, y solo podrá pasar a la TERCERA FASE, quienes habiendo obtenido al menos una puntuación de 5 puntos (sobre un máximo de 10) en este segundo ejercicio, se encuentren entre las 5 candidaturas con mejor puntuación.

Finalizada la PRIMERA PARTE DE LA SEGUNDA FASE, se publicarán las puntuaciones obtenidas en las pruebas en la página web de la empresa y se establecerá un período de consultas (24 horas desde su publicación), en el que, cualquier persona candidata, con la debida petición formal y dentro del plazo indicado, podrá consultar los resultados obtenidos.

Transcurrido dicho plazo, se procederá a la publicación de la puntuación definitiva de esta segunda fase y se abrirá el correspondiente plazo para que las 5 personas que hayan obtenido las mejores puntuaciones aporten sus méritos.

FASE II - Valoración de Méritos (puntuación máxima 5 puntos)

Todas las personas candidatas que hayan superado la fase anterior, aportarán en el periodo de 2 días hábiles toda la documentación que acredite los méritos informados en el ANEXO 1 y estos, se valorarán de acuerdo a lo establecido en la cláusula SEGUNDA apartado 2.

Siguiendo el criterio establecido por la empresa en su **Plan de Igualdad de oportunidades**, si dos candidaturas obtuvieran la misma puntuación y de ello dependiera de que una de las dos no pudiese tener cabida dentro de las 5 mejores puntuaciones, se procederá de la siguiente manera:

1º Si el empate se produjera entre dos personas y una de ellas cuenta con una discapacidad acreditada de más del 33%, se dará preferencia a la participación de esta.

2º Si el empate se produjera entre dos personas de distinto género: se dará preferencia al género subrepresentado en el puesto de trabajo publicado.

Finalizada la SEGUNDA PARTE DE LA SEGUNDA FASE, se publicarán las puntuaciones obtenidas en la página web de la empresa y con ello, se convocará a las 5 candidaturas finalistas a la fase de las entrevistas.

FASE III – Entrevista Personal (puntuación máxima 5 puntos)

La tercera fase del proceso consistirá en una entrevista personal por competencias. Esta se considerará superada cuando se alcance una puntuación de 2,5 puntos, en caso de no alcanzar esta puntuación la persona candidata no podrá optar a la vacante.

FASE IV- CALIFICACIÓN DEFINITIVA DEL PROCESO

La calificación definitiva del proceso de selección estará determinada por la suma de las puntuaciones obtenidas en todas las FASES del presente proceso y con ello, se procederá a la publicación del resultado final en la página web de la empresa.

CUARTA - COMPOSICIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL ÓRGANO DE SELECCIÓN

El órgano de selección estará constituido por seis personas de manera paritaria entre la representación legal de los trabajadores y trabajadoras y la empresa.

La comisión paritaria deberá responder, en todo caso, a los principios de imparcialidad, objetividad y confidencialidad de las personas que la compongan, respetando la paridad entre mujeres y hombres.

Todas las personas que compongan la comisión tendrán voz y voto.

La comisión no podrá constituirse ni actuar sin la asistencia de más de la mitad de sus componentes, titulares o suplentes indistintamente.

ANEXO I- AUTOVALORACIÓN

ANEXO II- DECLARACIÓN RESPONSABLE EN MATERIA DE CONFLICTO DE INTERÉS

ANEXO III - 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 **AGUAS MUNICIPALIZADAS DE ALICANTE, EMPRESA MIXTA, S.A.** (en adelante, la “Compañía”), con domicilio sito en C/ C/ Alona, 31 de Alicante y provista de NIF B-03002441.

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.
Datos de empleo y formación	Datos relativos al empleo anterior: fecha de inicio - fecha de finalización del empleo anterior, puesto ocupado, detalle de funciones 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 tableros 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.

AGUAS MUNICIPALIZADAS DE ALICANTE, EMPRESA MIXTA, 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 **AGUAS MUNICIPALIZADAS DE ALICANTE, EMPRESA MIXTA, 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. **AGUAS MUNICIPALIZADAS DE ALICANTE, EMPRESA MIXTA, 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/transfencias-internacionales>

Para más información sobre esta materia, contacte con la persona designada como Delegada de Protección de datos de **AGUAS MUNICIPALIZADAS DE ALICANTE, EMPRESA MIXTA, S.A.**

De conformidad con la ley, **AGUAS MUNICIPALIZADAS DE ALICANTE, EMPRESA MIXTA, 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 ejercitarlos?

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 AGUAS MUNICIPALIZADAS DE ALICANTE, EMPRESA MIXTA, 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 AGUAS MUNICIPALIZADAS DE ALICANTE, EMPRESA MIXTA, 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@aguasdealicante.es

La solicitud deberá contener obligatoriamente, copia de su DNI u otro documento identificativo equivalente, así como el contenido mínimo previsto en la normativa aplicable. Si la solicitud no reúne los requisitos especificados, la Compañía podrá requerir que la subsane. El ejercicio de estos derechos es gratuito, si bien podrá cobrarse un canon cuando las solicitudes sean infundadas, excesivas o repetitivas.

Aguas Municipalizadas de Alicante cuenta con Plan de Igualdad y los siguientes distintivos:

