

# ANEXO I CONVOCATORIA PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL AUX. ADMINISTRATIVO DE CLIENTES, Y OTRAS AREAS EN AGUAS DE PUERTOLLANO

La presente convocatoria se rige por el **PROCEDIMIENTO PARA CUBRIR VACANTE DE PERSONAL ADMINISTRATIVO Y OPERADOR DE PLANTA ETAP PARA AGUAS DE PUERTOLLANO** que se encuentra publicado en la página web de esta empresa, en el apartado de “CONÓCENOS: EMPLEO”.

<https://www.aguasdepuertollano.com/empleo>

Fecha de apertura de la convocatoria: a las 00:00 h del **01 de SEPTIEMBRE DE 2020.**

La fecha límite para inscripción de candidatos y entrega de documentación conforme a las bases publicadas del referido procedimiento, se establecen en **15 días naturales**, finalizará a las 00:00 h del 16/09/2020

Condiciones generales del puesto de trabajo ofertado:

## 1. Puesto:

Personal administrativo de atención al cliente y apoyo a otros departamentos, será la persona que informará y realizará las gestiones propias de carácter administrativo dentro del área de atención al público en lo relativo a la gestión del servicio de agua: información sobre el servicio, contratación, facturación e impagos, además podrá dar soporte auxiliar a otros departamentos, como el financiero y operaciones siendo sus tareas principalmente de apoyo a la gestión administrativa y documental del departamento o área.

**2. Categoría:** G. Prof. 2 y le será de aplicación el Convenio Colectivo de Aguas de Puertollano.

## 3. Objeto de la convocatoria y periodo:

Objetivo: Cubrir inicialmente mediante contrato temporal de interinidad una vacante con reserva de puesto de trabajo y posteriormente de producirse definitivamente la vacante, cubrir la misma de forma definitiva. Con el resto de las personas finalistas se elaborará una lista de personal preseleccionado al que se pueda recurrir en caso de surgir necesidades temporales de

contratación exclusivamente en los 12 meses siguientes a la publicación de la lista definitiva de personal administrativo que ha superado todas las pruebas.

La relación de aspirantes que, habiendo superado las pruebas, no accedan a una plaza de carácter indefinido, formarán parte de una bolsa prioritaria de contratación que tendrá una validez de 12 meses desde la publicación de las listas definitivas. No obstante, en este sentido, regirá lo establecido en la política de contratación, en el apartado **6.2** del punto “**6. Elaboración de la propuesta de candidatos/as aptos y cierre de los procesos**” del procedimiento de selección referido en esta convocatoria.

#### 4. Requisitos mínimos:

A. Titulación de Ciclo Formativo de Administración y Gestión exclusivamente en:

- Técnico Auxiliar Administrativo, rama Administrativa y Comercial. (FP1)
- Técnico Auxiliar en Secretariado, rama Administrativa y Comercial. (FP1)
- Técnico Auxiliar en Regiduría de Pisos, rama Hostelería y Turismo. (FP1)
- Técnico Auxiliar de Administración y Gestión, rama Administrativa y Comercial. (FP1)
- Técnico Auxiliar en Documentación Administrativa y Operatoria de Teclados, rama Administrativa y Comercial. (FP1)
- Técnico Auxiliar Jurídico, rama Administrativa y Comercial. (FP1)
- Conforme la norma vigente, tienen los mismos efectos profesionales y académicos las siguientes titulaciones:
- Técnico en Gestión Administrativa. (LOGSE)

B. Así mismo podrán concurrir al proceso aquellas personas que acrediten Certificado de profesionalidad de nivel 2 correspondiente exclusivamente a:

- ADG307\_2 - Actividades administrativas de recepción y relación con el cliente
- ADG308\_2 - Actividades de gestión administrativa

emitido por organismo homologado y cuya equivalencia corresponda a un ciclo medio. La equivalencia del certificado de profesionalidad en relación a los requisitos formativos del punto A del presente apartado deberá ser aportada por los interesados, los candidatos y candidatas que no lo aporten quedarán excluidos.

C. También podrá admitirse aquellas candidaturas que tengan el Graduado Escolar, Graduado en ESO, Bachiller o COU y puedan acreditar una experiencia mínimas dos años, dentro de los cinco últimos a la fecha de

publicación de la oferta, en un puesto de **atención al público** dentro de empresas adjudicatarias de servicios públicos relacionados con suministros: tales como agua, luz, gas o de la administración pública.

En todos los casos <sup>(1)</sup>la **acreditación** habrá de efectuarse por la empresa adjudicataria de los servicios o administración pública, con certificación expedida con firma e identificación de firma del responsable, especificando categoría, periodo y funciones desempeñadas, que necesariamente deberán estar relacionadas con atención presencial de clientes en oficina, gestión de contratos de abonados, reclamaciones, impagados, etc. y además debe ser acreditada dicha experiencia mediante el correspondiente certificado de vida laboral emitidos por Tesorería General de la Seguridad Social correspondiente a un puesto de trabajo acorde a la categoría y funciones a desarrollar en Aguas de Puertollano

Los candidatos/as autorizan expresamente a Aguas de Puertollano a contactar con las empresas o entidades emisoras de cualquiera de los certificados presentados en la presente convocatoria y solicitar aclaración o ampliación de información sobre el contenido de los mismos, en cualquier momento del proceso, los errores o inexactitud de los mismo que hayan supuesto la admisión de los candidatos/as, supondrá la exclusión de los mismo del proceso selectivos, en el momento que sea constatado y en cualquier fase del proceso de selección.

**Nota:** La no presentación de la documentación tal y como establecen las bases de esta convocatoria será motivo de exclusión del proceso de selección.

## **5. Baremación de la prueba de selección de personal administrativo de clientes y otras áreas.**

**1º.- Cuestionario tipo test de aptitudes y test de conocimientos específicos, puntuación máxima 3 puntos entre las dos pruebas.**

- Cuestionario tipo test de conocimientos teóricos y aptitudes generales que acrediten un conocimiento específico de las funciones a desarrollar, previendo un mejor desempeño futuro del personal a incorporar relacionadas con el nivel de estudios exigido

a) Test psicotécnicos de aptitudes:

Puntuación máxima 1 punto.

b) Cuestionario tipo test de conocimientos administrativos, financieros generales y conocimientos específicos del puesto:

Máximo 2 puntos, cada dos respuestas erróneas penalizan una buena.

En el presente apartado de deberá obtener una puntuación mínima de 1,5 puntos entre la suma de las pruebas realizadas en el apartado a) y b) para pasar a la siguiente fase, realización de pruebas profesionales

**Los cuestionarios tipo test tendrán carácter eliminatorio dentro del proceso de selección.**

Tras la publicación de la (“lista provisional con las puntuaciones obtenidas de los exámenes tipo test de aptitudes y conocimientos profesionales”) **se abrirá un plazo de alegaciones de 3 días naturales** contados desde el siguiente a la publicación de la lista, donde los aspirantes podrán exponer las alegaciones que estimen solo en relación a la evaluación de los exámenes tipo test. Las alegaciones solo podrán versar sobre errores materiales, de hecho, o aritméticos en los que, el Órgano de Selección o entidad en la que éste delegue, hubiese podido incurrir no siendo admitidas reclamaciones de otra índole. Las reclamaciones obligatoriamente deberán efectuarse por escrito que se presentará en las oficinas de AGUAS DE PUERTOLLANO

### **1.1. Pruebas profesionales, puntuación máxima 2,5 puntos:**

- a) Pruebas profesionales específicas, relacionadas con las tareas y funciones del puesto, así como con las herramientas a utilizar.
  - Máximo 2,5 puntos.

### **2º.- Valoración del CV y méritos, puntuación máxima 2,5 puntos.**

Para obtener la puntuación correspondiente a la valoración del CV, los candidatos y candidatas deberán haber presentado la oportuna solicitud conforme apartado “2. *Segunda. Solicitudes*” y haberlo acreditado mediante certificado.

- a. Experiencia previa en puestos similares:
  - **Administrativo de atención al público** en empresas concesionarias de servicios públicos relacionados con suministros básicos tales como agua, luz, gas, telecomunicaciones o administración pública: Por los primeros 12 meses 1 punto, o parte proporcional al tiempo prestado, por cada 6 meses adicionales a los primeros 12 meses 0,25 puntos, hasta un máximo de 1,50 puntos.<sup>(1)</sup>
- b. Formación complementaria y específica o experiencia en aplicaciones informáticas relacionadas con el puesto a desempeñar:

- Prevención de Riesgos Laborales:
  - Pantallas de visualización
  - Riesgos posturales o musculo-esqueléticos.
  - Riesgos psicosociales
  - Curso Básico PRL
  
- Utilización de programas y software específicos de compañías de gestión de servicios públicos relacionados con suministros básicos tales como agua, luz, gas o telecomunicaciones. Dichos softwares deben de contemplar módulos de lecturas, facturación, contratación, gestión de cobros, gestión de impagos y control documental, que deberá quedar acreditado de forma expresa en el certificado que se deberá aportar junto con la solicitud. (\*)
  
- Otras formaciones
  - Paquete Office o aplicaciones de herramientas informáticas que estén relacionadas con el puesto a ocupar.
  - Atención al cliente.
  - Atención de reclamaciones.
  - Contabilidad

Las formaciones para ser valoradas deberán de haber tenido una duración mínima de 30 horas. La experiencia específica en utilización de programas para ser tenida en consideración deberá ser superior a 6 meses, en los últimos cinco años contados desde el cierre de la convocatoria, debiendo **la empresa que acredite la experiencia en la utilización del programa emitir un certificado conforme a lo especificado <sup>(1)</sup> del presente apartado, especificando utilidad y módulos.**

Por cada formación de 30 horas o más recogida en las bases, 0,25, y podrá ser valoradas hasta un máximo de cuatro formaciones, con una puntuación de 1 punto en total.

(\*) La experiencia en la utilización de programas y software específicos de compañías de gestión de suministros de servicios públicos tales como agua, luz, gas o comunicaciones, serán valoradas a partir de los tres primeros meses, no considerándose estos 3 primeros meses en la valoración de méritos, del resto de periodos se tomará como unidad para la valoración periodos 3 meses, como máximo podrá considerarse como máximo dos periodos 3 meses adicionales a los primeros y con una puntuación máxima de 0,25, por periodo, sin poder superar el 0,50 la valoración de la experiencia y conocimiento en estos programas.

**La puntuación obtenida en el apartado 2.a no podrá superar el 1,5 punto y 2.b. no podrá superar 1 punto, aunque los candidatos tengan diferentes méritos (formación o experiencia en programas).**

(1) la acreditación habrá de efectuarse por la empresa adjudicataria de los servicios o administración pública, con certificación expedida con firma e identificación de firma del responsable, especificando categoría, periodo y funciones desempeñadas, así como aquellos requerimientos específicos del apartado que se pretende acreditar, que necesariamente deberán estar relacionadas para el apartado 2.a con atención presencial de clientes en oficina, gestión de contratos de abonados, reclamaciones, impagados, etc. y además debe ser acompañada del correspondiente certificado de vida laboral correspondiente a un puesto de trabajo similar a la categoría y funciones a desarrollar.

De no superar un número suficiente de personas las pruebas, Aguas de Puertollano podrá declarar desierta la convocatoria o excepcionalmente podrán pasar a la fase de pruebas profesionales y/o entrevistas aquellos candidatos y candidatas que, no habiendo superado las puntuaciones mínimas establecida en la convocatoria de las pruebas, hayan obtenido en las pruebas tipo test la puntuación más alta. En la presente convocatoria solamente pasarán a la realización de pruebas profesionales prácticas y fase de entrevistas las 6 personas que hayan obtenidos **la puntuación más alta en la suma de las pruebas realizadas tipo test (aptitudes generales y test de conocimientos)**, a las cuales les serán sumadas con carácter previo a la publicación de la lista para las pruebas profesionales prácticas y/o entrevista las puntuaciones que le puedan corresponder de los apartados de méritos.

### **3º.- Entrevista personal. Puntuación máxima 2 puntos.**

La entrevista por competencias evaluará las características y los comportamientos de las personas que realizan con eficacia las tareas propias de un puesto de trabajo teniendo en cuenta para ello las competencias no atendiendo sólo a rasgos psicológicos de las personas, sino a comportamientos observables que son consecuencia de un conjunto de motivaciones, rasgos de personalidad, actitudes, valores, conocimientos, aptitudes y habilidades.

La entrevista será realizada sobre aspectos biográficos de los candidatos/as, relacionados con el CV y el puesto a desempeñar, indagando en aquellas competencias o actitudes que pueden tener una relación directa con el trabajo a realizar.

A modo de ejemplo: planificación, motivación, calidad del trabajo, trabajo en equipo, capacidad analítica, actividad social, gestión de conflictos, adaptabilidad, liderazgo, y creatividad.

La evaluación de la entrevista constará de 10 ítems, con un valor individual de cada uno de 0,20, siendo la valoración máxima que puede obtener los candidatos de 2 puntos.

Una vez finalizadas todas las pruebas, el Órgano de Selección publicará una lista provisional, teniendo en cuenta los resultados globales, test, pruebas profesionales prácticas, méritos y entrevista, obtenidos por todas las personas entrevistadas, ordenadas de mayor a menor puntuación. Los candidatos no conformes tendrán un plazo

de reclamación de 7 días naturales contados desde el día siguiente a la publicación de la lista provisional, posteriormente se publicará la lista definitiva.

Solamente las 6 personas mejor clasificadas (puntuaciones más altas obtenidas en todo el proceso test, pruebas profesionales, méritos y entrevistas) conformarán la lista de finalistas o personal preseleccionado, que será a la que se recurrirá para la incorporación de personal en base a las necesidades presentes o futuras que puedan surgir en relación al proceso de cobertura de vacante que han participado, en el plazo de los doce meses posteriores a la publicación de las listas definitivas.

Una vez realizadas todas las pruebas, **en igualdad de condiciones**, es decir, en igualdad de posición dentro de la clasificación obtenida por los aspirantes, tendrán preferencia:

En primer lugar:

Si dos candidatos alcanzasen la misma posición dentro de la clasificación, prevalecerá el candidato con discapacidad (personas con capacidades diferentes), cuya contratación contribuya al cumplimiento legal del porcentaje de reserva de puesto y cuya discapacidad no sea incompatible con las labores del puesto de trabajo a ocupar.

En segundo lugar:

De continuar el empate en la puntuación y en condiciones de igualdad de puntuaciones tendrá preferencia el sexo menos representado, para el grupo o categoría profesional.

**Nota:** La no presentación de la documentación tal y como establecen las bases de esta convocatoria será motivo de exclusión del proceso de selección.

#### **Vacantes de carácter fijo previsible:**

1 Vacante.

El resto de las personas finalistas podrán ser llamados para cubrir necesidades de carácter temporal que puedan producirse en un periodo de 12 meses desde la publicación de la lista de finalistas.

### **5. Impugnación**

Contra la presente convocatoria se podrá presentar escrito de impugnación dirigido al Gerente de Aguas de Puertollano en el plazo de un mes desde el día siguiente a la publicación