



En Torrevieja, a 07 de febrero de 2024

BASES ESPECÍFICAS POR LAS QUE SE REGIRÁ EL PROCESO SELECTIVO PARA PROVEER UNA PLAZA DE PERSONAL ADMINISTRATIVO FRONT OFFICE EN EL DEPARTAMENTO DE CLIENTES DE LA EMPRESA AGUAS DEL ARCO MEDITERRÁNEO, S.A. (TORREVIEJA)

PRIMERA. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Realización de las pruebas selectivas convocadas para proveer una (1) plaza de PERSONAL ADMINISTRATIVO FRONT OFFICE EN CLIENTES para la empresa AGUAS DEL ARCO MEDITERRÁNEO, S.A.

SEGUNDA. CARACTERÍSTICAS DE LA PLAZA

- La plaza convocada corresponde al Grupo Profesional 2B (GP-2B), del “*Convenio Colectivo de la empresa AGUAS DEL ARCO MEDITERRÁNEO, S.A.*” Código 03003312012000

La persona que opte a esta plaza desempeñará principalmente las siguientes funciones:

- Atención presencial en oficina y mediante canales no presenciales.
- Contratación: cambios de nombres, Altas/bajas, subrogaciones.
- Solicitud de acometidas.
- Presupuestos de acometidas de agua- alcantarillado y de roturas provocadas.
- Gestión documental y actualización de datos de clientes.
- Registro de quejas y reclamaciones en oficina de clientes.
- Gestión del cobro: domiciliaciones bancarias y cobros por tarjeta bancaria en oficina.
- Gestión de compromisos de pago.
- Otras gestiones administrativas.

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).



TERCERA. REQUISITOS DE LAS PERSONAS ASPIRANTES

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

- 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.
- Formación Profesional de ciclo formativo en Grado Medio o FP I de la familia profesional Administración y Gestión, Comercio y Marketing.
- Tener cumplidos los 18 años de edad.
- Carnet de conducir B1.
- Experiencia mínima acreditada de 1 AÑO en atención al público y/o en puesto de trabajo en el que se hubieran prestado funciones similares a las especificadas en la segunda cláusula de la presente convocatoria.

Se desestimarán las candidaturas que no cumplan dichos requisitos simultáneamente en la fecha de publicación de estas bases.

CUARTA. PROCESO SELECTIVO

El procedimiento de selección de quienes aspiren al puesto constará de las siguientes fases:

- PRIMERA FASE: Presentación de candidaturas, Acreditación documental y Evaluación Currículum Vitae (Máximo 20 puntos)
- SEGUNDA FASE: Pruebas selectivas (Máximo 10 puntos)
- TERCERA FASE: Entrevista personal (Máximo 15 puntos)



4.1 PRIMERA FASE. Presentación candidaturas, Acreditación documental y Evaluación del CV

Para participar en la presente convocatoria, será imprescindible adjuntar documentación escaneada **y en formato PDF** a la dirección de correo electrónico eparres@hidraqua.es con la indicación en el Asunto de "Selección ADMINISTRATIVO FRONT OFFICE", los siguientes documentos:

1. Anexo I (Candidatura y autoevaluación firmada)
2. Anexo II (Declaración responsable)
3. Copia escaneada del DNI o NIE
4. Copia de la titulación académica requerida para optar a participar en la presente convocatoria
5. Currículum Vitae actualizado.
6. Documentación soporte para valoración de Formación, Experiencia y Discapacidad
7. Vida laboral actualizada.

Una vez publicadas las bases se admitirán candidaturas exclusivamente desde el 07 febrero a las 16:00h hasta el 11 de febrero de 2023 a las 23:59h, ambos inclusive, y que vayan acompañadas de toda la documentación arriba indicada. Los méritos valorables, se presentarán en la **PRIMERA FASE de este proceso.**

IMPORTANTE: Las candidaturas presentadas fuera de plazo, incompletas o las presentadas a través de otra vía que no sea la indicada se eliminarán automáticamente junto a la documentación que se hubiese aportado.

Asimismo, aquellas que se presenten en un formato distinto al de arriba especificado, esto es, adjunto y en formato PDF, será desestimada. No se admitirán los documentos compartidos mediante plataformas como OneDrive, Dropbox o similares.

Con la presentación de los Anexos I y II el/la aspirante manifiesta:

- **Que no se encuentra en una situación de conflicto de interés.**
En caso de existir dicho conflicto, la persona candidata se compromete a ponerlo en conocimiento del órgano de selección con anterioridad al inicio de las pruebas de selección, correspondientes a la 2ª fase.
- **Que toda la información declarada es cierta y que posee la documentación suficiente para acreditar (Títulos de Institutos, Escuelas y Organismos oficiales para las Formaciones de Formación Profesional y Certificados de profesionalidad y Diplomas para el resto de cursos de formación, etc.).**
En caso contrario, es decir, que la información declarada no se ajustase a la realidad, o no se dispusiera de medios de acreditación, la candidatura será directamente anulada y se convocará al siguiente candidato/a, según las puntuaciones obtenidas en la primera fase.



- **Que otorga su consentimiento previo, expreso e inequívoco al tratamiento de los datos de carácter personal que ha facilitado a Aguas del Arco Mediterráneo, S.A. para la finalidad objeto de estas bases (desarrollo del presente proceso de selección) de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 y en la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal y de garantías de derechos digitales.**

4.1.1. Evaluación Curriculum Vitae: Experiencia, Formación reglada y Discapacidad. Anexo I (Máximo 20 puntos)

Serán méritos puntuables:

a) Experiencia (15 puntos máximo):

Se valorará a razón de 0'5 puntos por cada año de experiencia en puestos relacionados con la vacante en empresas distintas al sector del Agua.

Se valorará a razón de 2 puntos por cada año de experiencia en puestos relacionados con la vacante en empresas pertenecientes al sector del Agua.

b) Formación reglada e idiomas (4 puntos máximo):

b.1) Se valorará la formación profesional de Grado Superior o FP II de la familia profesional en Administración y Gestión, Comercio y Marketing (siempre que sea diferente al título presentado como requisito al acceso del proceso) (máximo 2'5 puntos)

- Formación Profesional de Grado Superior (2'5 puntos)

b.2) Se valorará el certificado oficial en idiomas extranjeros (inglés, francés, alemán o ruso) por cada título habilitante y de un mismo idioma el de mayor nivel, de acuerdo con la siguiente escala (máximo 1'5 puntos)

- Nivel C2: 0'75 puntos
- Nivel C1: 0,50 puntos
- Nivel B2: 0,25 puntos

c) Puntuación adicional (1 punto máximo):

Quienes dispongan del Certificado de discapacidad vigente de al menos el 33%, para su valoración deberán presentarlo.

Finalizado el plazo de recepción de candidaturas, esto es, la PRIMERA FASE, se publicará en la página web de la empresa, la relación de personas admitidas en el proceso. Las personas que hayan resultado no admitidas, contarán con un plazo de 2 días naturales, al objeto de subsanar las causas que hayan derivado a la exclusión. Transcurrido este plazo de 2 días, se procederá a la publicación del listado definitivo y se convocará a las personas admitidas a la SEGUNDA FASE.



4.2. SEGUNDA FASE. Pruebas selectivas. (Máximo 10 puntos)

Todas las personas cuya candidatura haya resultado admitida, podrán presentarse a la Segunda fase que consistirá en un exámen tipo test, cuyo objeto será demostrar algunas de las habilidades de las funciones principales del puesto. **(10 puntos máximo)**

El ejercicio tipo test, consistirá en 20 preguntas con 3 posibles respuestas, en el que se evalúan los conocimientos propios del puesto de administrativo, y entre otras la atención al cliente, así como los conocimientos sobre el reglamento y las ordenanzas vigentes en el servicio de agua, LOPD, conocimientos de ofimática, conocimientos sobre la empresa e información alojada en nuestra web.

Dicha prueba se valorará del siguiente modo:

- El valor de la respuesta correcta será de 0'5 puntos.
- Por cada dos respuestas erróneas se descontará una respuesta correcta.
- Las respuestas en blanco no restan, ni penalizan.

El tiempo para su realización será de aproximadamente 40 minutos, **y al menos se deberá obtener en el test, una puntuación de 6 sobre 10 para poder optar a la TERCERA FASE.**

IMPORTANTE: Se aportará el/los Título/s académicos ORIGINAL/ES requerido/s en la documentación indicada en la PRIMERA FASE.

Finalizada la SEGUNDA FASE quedarán publicados, en la página web de la empresa, los resultados de la misma. Con ello, se establecerá un período de consultas de 1 día desde su publicación en el que cualquier persona candidata, con la debida petición formal y dentro del plazo indicado, también podrá consultar los resultados de esta SEGUNDA FASE.

4.3. TERCERA FASE: Entrevista personal y test psicotécnico (puntuación máxima 15 puntos)

Las cinco puntuaciones más altas (de la suma de la Primera Fase y Segunda Fase) pasarán a participar en la TERCERA FASE.

Esta fase consta de dos pruebas, la primera prueba consta de un test psicotécnico para valorar las aptitudes y capacidades relacionadas con la función de administrativo. Esta evaluación tendrá una **puntuación máxima de 5 puntos.**

La duración del ejercicio será de aproximadamente 30 minutos.



En la siguiente prueba se evaluarán las competencias requeridas para el puesto, de las personas candidatas, mediante una entrevista personal e individualizada que se valorará con una **puntuación máxima de 10 puntos**.

El orden de las entrevistas lo marcará la puntuación total obtenida entre la Primera y Segunda Fase (de mayor a menor puntuación).

Ambas pruebas se realizarán el mismo día y una a continuación de la otra, la duración de la entrevista será aproximadamente de 30 minutos.

La empresa, podrá alterar el número de participantes para esta TERCERA FASE, en función de las siguientes circunstancias:

- Si hay menos de cinco personas candidatas susceptibles de pasar a esta tercera fase, el número de entrevistados/as, se reducirá al número de candidatos/as susceptibles a participar en la misma.
- En caso de empate entre las 5 puntuaciones más altas, el número de entrevistados/as se ampliará de acuerdo con el número de casos.

La duración será de aproximadamente 30 minutos.

Una vez finalizada la TERCERA fase se procederá a la publicación en la página web de la empresa, del listado provisional de candidaturas junto a las puntuaciones, y se abrirá periodo de alegaciones. Finalizado dicho periodo, no se admitirá revisión alguna sobre la puntuación obtenida

QUINTA. CALIFICACIÓN DEFINITIVA DEL PROCESO SELECTIVO

La calificación definitiva del proceso de selección estará determinada por la suma de las puntuaciones obtenidas en las tres fases.

Siguiendo el criterio establecido por la empresa en su Plan de Igualdad de oportunidades, en caso de que dos o más candidatos/as obtuvieran la misma puntuación, se procederá de la siguiente manera:

1º Si el empate se produjera entre dos personas de distinto género: se dará preferencia al género sub-representado en el puesto de trabajo publicado.

2º En el caso de que hubiese empate entre dos o más candidaturas del mismo género, tendrá preferencia la persona que haya obtenido mejor puntuación en el apartado **Experiencia**, y en caso de continuar el empate, quien haya obtenido mejor puntuación en la **Entrevista**.

SEXTA. LOPD

- **Información relativa al tratamiento de datos personales.**

Esta información tiene por objeto dar a conocer a las personas que se inscriben en un proceso de selección publicado por [empresa] (en lo sucesivo, "**candidato(a)s**") la información relativa al tratamiento de sus datos personales, los derechos que tienen y cómo pueden ejercerlos, de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 de Protección de Datos personales, y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD).

- **¿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 DEL ARCO MEDITERRÁNEO S.A.** (en adelante, el "Responsable"), con domicilio sito en C/ Caballero de Rodas, 22 de Torrevieja y provista de NIF A53296380.

- **¿Qué categorías de datos se recopilan durante el proceso de selección y con qué finalidad se tratarán?**

Los datos personales que se recogen inicialmente son los que el candidato(a) facilita al completar el formulario de suscripción al proceso de selección. A estos datos se sumarán los que se vayan generando en las entrevistas y pruebas que en su caso se lleven a cabo durante el proceso de selección. Entre otros se tratarán:

Categorías de datos	Datos
Datos identificativos y de contacto	Identificativos: nombre y apellidos. NIE o TIE. De contacto: dirección de correo electrónico, dirección postal, número de teléfono.
Datos de empleo y formación	Datos relativos al empleo anterior: fecha de inicio - fecha de finalización del empleo anterior, puesto ocupado, detalle de funciones en la 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 y Datos de calificación de pruebas desarrolladas durante el proceso de selección: Calificación de conocimientos, capacidades y habilidades profesionales de los candidato(a)s obtenidos en las pruebas de evaluación realizadas durante el proceso de selección.
Datos de salud	En su caso, estar en posesión del Certificado de Discapacidad datos relativos a diversidad funcional. (esta información no es obligatoria). Resultados de tests psicotécnicos o pruebas psicológicas..
Datos disponibles en las redes sociales	



El candidato(a) se compromete a proporcionar información cierta en relación con sus datos personales y a mantener los mismos actualizados durante todo el tiempo que los mismos se mantengan en la Base de datos de AGBAR.

▪ **¿Cuál es la legitimación para el tratamiento de sus datos?**

El tratamiento de los datos personales se basa en los siguientes fundamentos jurídicos:

El tratamiento es necesario para la aplicación a petición del candidato(a) de medidas precontractuales y contractuales.

La publicación de datos en la página web de los listados de admitidos a pruebas, de resultados de pruebas y de aptos finales, es necesaria para dar cumplimiento al 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.

En el caso de que se exija aportar algún dato de salud por las tareas asociadas al puesto de trabajo, la base legitimadora es el consentimiento del candidato(a) a participar en el proceso de selección. El tratamiento de los datos de pruebas psicotécnicas o psicológicas es necesario para realizar la evaluación de la aptitud al puesto de trabajo

La utilización de datos para el contacto por medios electrónicos se basa en el interés legítimo del Responsable. El candidato(a) podrá oponerse en cualquier momento a este tratamiento contactando con el Responsable.

En caso de que se consulten las redes sociales del candidato(a) el tratamiento se realiza en base al interés legítimo del Responsable.

El acceso del candidato(a) a la bolsa de empleo se realizará en base su consentimiento / en base al interés legítimo de [empresa]. El candidato(a) podrá oponerse en cualquier momento a este tratamiento contactando con el Responsable.

¿Durante cuánto tiempo?

Los datos serán conservados durante todo el proceso de selección y en su caso para formalizar la contratación.

El candidato(a) podrá solicitar en cualquier momento que se dejen de tratar sus datos personales lo que podría significar, en su caso, la finalización de su participación en algún proceso de selección al ser imposible seguir llevándolo a cabo.

Transcurridos los plazos citados, los datos se conservarán debidamente bloqueados por un periodo adicional de tres (3) años para atender posibles responsabilidades legales. Transcurrido este plazo todos los datos personales del candidato(a) serán eliminados de forma definitiva.

▪ **¿Qué medidas de seguridad se han implantado para proteger sus datos personales?**

Los datos serán tratados de manera confidencial. 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.

▪ **¿Quién puede acceder y a quién se comunican sus datos personales?**

Los datos serán tratados por las personas del Departamento de Recursos Humanos de [empresa] así como en su caso las personas de departamentos interesados en el proceso de selección.

[empresa] cuenta con proveedores que le asisten en la ejecución de distintas tareas relacionadas con el tratamiento de sus datos personales. Estos prestadores tendrán la condición de Encargados del



tratamiento y únicamente tratarán los datos personales conforme a las instrucciones de [empresa]. Estos Encargados en ningún caso utilizarán sus datos personales para fines propios o diferentes a los detallados anteriormente.

Algunos de nuestros proveedores están ubicados en países situados fuera del Espacio Económico Europeo (EEE) o, estando ubicadas en el EEE, comparten la información con otras entidades ubicadas fuera de dicho territorio. En todo caso, [empresa] 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/transferencias-internacionales>

De conformidad con la ley, [empresa] 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.

▪ **¿Cuáles son sus derechos en materia de protección de datos y cómo puede ejercerlos?**

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 .
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 determinados supuestos. - 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 DEL ARCO MEDITERRÁNEO, 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.



Derecho a reclamar ante la autoridad de control de protección de datos	Si considera que sus derechos no se han atendido correctamente tiene derecho a presentar una denuncia a la <i>Agencia Española de Protección de Datos (AEPD)</i>
---	--

Para ejercitar tales derechos puede contactar con protecciondedatos@agamed.es

El solicitante deberá estar suficientemente identificado en la solicitud. Cuando el Responsable tenga dudas razonables sobre la identidad de la persona física que cursa la solicitud, podrá solicitar que facilite la información adicional para confirmar su identidad. En caso de que se actúe a través de representante deberá aportarse, además, DNI y documento acreditativo de la representación del representante. El ejercicio de estos derechos es gratuito, si bien podrá cobrarse un canon cuando las solicitudes sean infundadas, excesivas o repetitivas.

SÉPTIMA. COMITÉ EVALUADOR DEL PROCESO

El comité evaluador estará compuesto de la siguiente manera:

- **Dirección de la Empresa**
- **Equipo de RRHH**
- **Experto externo**
-

Realización de las pruebas.

Las pruebas se realizarán en las instalaciones de la empresa AGAMED en horario de 9:00 a 17:00 horas, según la calendarización anexa.

Publicidad del proceso

No se efectuarán notificaciones individuales. Las personas aspirantes al proceso objeto de esta convocatoria quedarán informadas de su desarrollo mediante las publicaciones pertinentes en la web de la empresa www.agamed.es/Conócenos/Empleo.

En el caso de haber alegaciones, se debe enviar un correo electrónico a eparres@hidraqua.es indicando en el Asunto "Alegación ADMINISTRATIVO FRONT OFFICE".



Anexo I: Autobaremación

DATOS PERSONALES	
APELLIDOS	NOMBRE
DNI	

TITULACIÓN ACADÉMICA E IDIOMAS (MÁXIMO 4 PUNTOS)	
Denominar la titulación o titulaciones donde aplique incluyendo los certificados oficiales de idiomas extranjeros	PUNTUACIÓN
▪	
▪	
▪	

EXPERIENCIA (MÁXIMO 15 PUNTOS)	
	PUNTUACIÓN
N.º años trabajados	

REQUISITOS VALORABLES (MÁXIMO 1 PUNTO)	
DISCAPACIDAD: Certificado de discapacidad = o superior a 33%	
TOTAL	



Anexo II

Don/Doña _____, con DNI
nº _____, manifiesta su interés en participar como candidato/a en
el proceso de selección para _____ realizado por la
empresa AGUAS DEL ARCO MEDITERRÁNEO, S.A.

Formula la siguiente declaración responsable:

Que manifiesta que actualmente no está en ninguna situación que pudiera suponer un
conflicto de interés, ni en el ámbito público ni en el ámbito privado, con ninguna de las
actividades que desarrolla AGUAS DEL ARCO MEDITERRÁNEO, S.A.

En _____, a _____ de _____ del 2023

Fdo.:

(nombre y apellidos)

(nº DNI o NIE)



CALENDARIZACIÓN ESTIMADA DEL PROCESO DE SELECCIÓN DE LA EMPRESA AGUAS DEL ARCO MEDITERRÁNEO, S.A.

07/02/2024	Difusión de la convocatoria
07/02/2024 al 11/02/2023	Recepción y evaluación de las solicitudes y de la documentación de soporte a valorar para tener en cuenta la candidatura (FASE 1)
12/02/2024	Difusión del listado provisional de personas admitidas y puntuaciones provisionales de la FASE 1, apertura del periodo de alegaciones.
Del 12/02/2024 al 13/02/2024	Periodo de alegaciones – subsanación de errores
14/02/2024	Listado definitivo de personas incluidas en el proceso y convocatoria de la prueba selectiva
15/02/2024	Realización TEST TEÓRICO (FASE 2)
16/02/2024	Publicación de los resultados FASE 2 de quienes superan la puntuación mínima
Del 16/02/2024 al 18/02/2024	Periodo de alegaciones – subsanación de errores
19/02/2024	Publicación definitiva de los resultados y convocatoria para la entrevista
Del 20/02/2024	TEST PSICOTÉCNICO Y ENTREVISTA (FASE 3)
Del 21/02/2024	Publicación resultados y periodo de alegaciones



22/02/2024

Publicación de los resultados de la FASE 3 y
Finales