



BASES PARA LA SELECCIÓN DE UNA PERSONA PARA EL PUESTO DE TRABAJO DE ADMINISTRATIVO DE CLIENTES EN AGUAS DE BENAHAVÍS, S.A.

1. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

El objetivo de la presente convocatoria es la selección de una (1) persona para el puesto de administrativo de clientes de Aguas de Benahavís.

El contrato tendrá una duración indefinida y la retribución será la establecida en el Convenio Colectivo estatal ciclo integral del agua para el Grupo Profesional 2b, área funcional administrativa.

Para la cobertura del puesto de trabajo estructural, Aguas de Benahavís realiza esta convocatoria, que se regirá por los siguientes principios:

- Igualdad, mérito y capacidad.
- Publicidad y transparencia.
- Imparcialidad y profesionalidad de los miembros del Órgano de Selección.
- Adecuación entre el contenido de los procesos selectivos y las funciones a desarrollar.
- 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 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 Comunidad 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 para los/las aspirantes.
- Tener cumplidos 18 años.
- Haber obtenido titulación de Educación Secundaria Obligatoria.
- Experiencia certificada de al menos 2 años en puestos de administración general, de los cuales será valorable acreditar al menos 6 meses en funciones similares en empresas del ámbito del ciclo integral del agua.

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 Aguas de Benahavís, previa comunicación al Delegado de Personal. Una vez publicada la

convocatoria en la web de la empresa, se establece un plazo máximo de 10 días naturales para la presentación de candidaturas entre los días 15 y 24 de mayo de 2026, 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.aguasdebenahavis.es/empleo, desde donde enviarán en formato PDF:

- En “Adjunta aquí tu CV” se debe incorporar el Currículo actualizado (máximo 3 páginas).
- En “Adjunta aquí tus títulos y certificados” se debe aportar la titulación académica indicada en fase de admisión, así como los certificados y diplomas que hayan de ser valorados en fase de selección.
- Para acreditar la experiencia laboral se debe enviar el documento oficial a través del punto “Adjunta aquí tu vida laboral”, debiéndose adjuntar a la misma cualquiera otra información que posibilite valorar su idoneidad (funciones propias del ámbito operativo del ciclo integral del agua).
- En “Adjunta aquí otros documentos” hay que incluir el DNI, el permiso de conducción, la declaración responsable referida en el apartado 4.2 y cualquier otro documento citado en estas bases y que no se haya especificado en los puntos anteriores.

Es necesario que toda la documentación quede aportada antes de la finalización del plazo establecido para la recepción de candidaturas. 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. Las personas 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 los 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 Aguas de Benahavís, en aras al principio de transparencia y en garantía del proceso, podrá

publicitar 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 candidato 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 Aguas de Benahavís. Finalizará una vez hayan transcurrido 10 días naturales, contados a partir del día siguiente de la publicación.

Con la presentación de la candidatura a este proceso, el/la aspirante manifiesta que no se encuentra en una posición de conflicto de intereses. A tal efecto deberá cumplimentar la declaración responsable referida en el Anexo III.

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 Aguas de Benahavís, 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 solventar, en su caso, los defectos que pudiera contener la lista provisional de personas admitidas y excluidas. En caso de no proceder atender a las mismas, la solicitud se archivará sin trámite alguno.

Una vez transcurrido el plazo indicado en el párrafo anterior, se publicarán en la web de la empresa 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 definitivas (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 el Gerente y el Jefe de Servicio de Aguas de Benahavís.

6. FUNCIONES Y TAREAS DEL PUESTO DE TRABAJO

La persona seleccionada desempeñará tareas relacionadas con las principales funciones desarrolladas en Servicios Generales, como son:

- Atención al cliente mediante todos los canales de atención habilitados, entre otros:
 - Presencial
 - Citas previas
 - Atención y realización de llamadas telefónicas
 - Gestión de las solicitudes generadas por la Oficina Virtual (CRM)
- Gestión del procedimiento de impagos.
- Gestión de las quejas y reclamaciones presentadas.
- Gestión del proceso de contratación.
- Gestión del proceso de refacturación
- Gestión del proceso de cartera (conciliación bancaria, cuadro de caja...)
- Gestión del proceso KAM (Grandes consumidores)
- Gestión del proceso 5 compromisos
- Control, seguimiento y certificación de órdenes de trabajo genéricas.
- Gestión y seguimiento del buzón comercial
- Arranque y puesta en marcha de diversos proyectos de digitalización (Firma Digital, Normalización del callejero, vinculación de acometidas, etc).
- Seguimiento de la experiencia del cliente: gestión de reseñas GMB y otras aplicaciones.
- Realización de campañas específicas promovidas por la Dirección de Clientes

7. SELECCIÓN

El órgano de selección evaluará los currículos y documentación acreditativa aportada por las personas postulantes en base a los siguientes criterios:

- Si la persona acredita estar en posesión de ciclo formativo grado medio o superior en administración y/o finanzas se valorará con 0,5 o 1 puntos respectivamente,
- Formación específica y complementaria, que se valorará en función de la duración del curso:
 - o Curso entre 10 y 25 horas: 0,2 puntos
 - o Curso hasta 50 horas: 0,3 puntos

- o Curso hasta 100 horas: 0,4 puntos
- o Curso de más de 100 horas: 0,5 puntos

Solo se tendrán en cuenta los cursos finalizados antes de la fecha de publicación de esta convocatoria. La máxima puntuación en el conjunto de la formación complementaria será de 0,5 puntos. A efectos de valoración de los cursos mencionados, solo se considerarán los relacionados con las siguientes materias:

- Prevención de riesgos laborales
 - Protección de datos
 - CRM (Customer Relationship Management"), Aplicativo de Gestión de relación con los clientes
 - Espacio GOOGLE (Google sheets, Google docs, Google drive, etc)
 - Inteligencia Artificial aplicada a la gestión.
- Conocimientos de lengua inglesa (hasta 1 punto):

o Inglés, acreditado por Escuela Oficial de Idiomas, Universidades, Cambridge University, British Council, Trinity College o Educational Testing Service, conforme establece el Real Decreto 1041/2017, de 22 de diciembre, por el que se fijan las exigencias mínimas del nivel básico a efectos de certificación, se establece el currículo básico de los niveles Intermedio B1, Intermedio B2, Avanzado C1, y Avanzado C2, de las Enseñanzas de idiomas de régimen especial reguladas por la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, y se establecen las equivalencias entre las Enseñanzas de idiomas de régimen especial reguladas en diversos planes de estudios y las de este real decreto.

Nivel acreditado B2: 0,50 puntos

Nivel acreditado C1: 1,00 puntos

- Acreditación de al menos 6 meses en funciones similares en empresas del ámbito del ciclo integral del agua. (0.5 puntos)

Tabla resumen de los criterios de evaluación del Currículo y documentación aportada en fase de preselección:

Aspectos valorados currículo y documentación presentada	Puntuación
Ciclo formativo	Hasta 1 punto
Formación complementaria	Hasta 0,5 puntos
Idiomas (Inglés)	Hasta 1 punto
Experiencia ambito ciclo integral del agua	hasta 0,5 puntos
TOTAL	Hasta 3 puntos

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 aspectos anteriormente reseñados.

8.- PRUEBA DE CONOCIMIENTO

Todas las candidaturas admitidas quedarán automáticamente convocadas para la realización de una prueba presencial de conocimientos, que versará sobre las materias relacionadas en el Anexo I y que tendrá una valoración máxima de 4 puntos. La prueba consistirá en 35 preguntas tipo test con 4 posibles respuestas, siendo correcta sólo una de ellas. Deberá obtenerse al menos el 18 respuestas correctas para poder continuar en el proceso.

Únicamente se incorporarán a la fase final de la selección, que corresponde a la entrevista personal, las tres 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 la prueba de conocimientos.

9.- ENTREVISTA

Un máximo de tres personas aspirantes serán convocadas para una entrevista personal, donde se valorará el grado de conocimiento técnico y específico para el puesto de trabajo, así como los aspectos motivacionales y de actitud, habilidades y competencias de los aspirantes. Se valorará con hasta 3 puntos.

Tabla resumen de las valoraciones totales:

Aspectos valorados	Puntuación
Selección	Hasta 3 puntos
Prueba de conocimiento	Hasta 4 puntos
Entrevista personal	Hasta 3 puntos

La valoración total de los/as aspirantes se establecerá mediante la suma de las puntuaciones obtenidas de las distintas pruebas, que como máximo será de 10 puntos.

10.- ADJUDICACIÓN

Una vez otorgadas las puntuaciones, la persona con mayor puntuación será propuesta para su contratación, exigiéndose una valoración mínima de 5 puntos. En caso de que ninguna candidatura alcance los 5 puntos, quedará la plaza sin adjudicatario/a.



Resultarán de aplicación, siempre y cuando las candidaturas seleccionadas hayan obtenido la misma puntuación, los principios de discriminación positiva para las personas que documenten un grado de discapacidad igual o superior al 33%, igualdad de género e integración/diversidad.

En Benahavís (Málaga), a 15 de mayo de 2.026

Director Gerente de Aguas de Benahavís



ANEXO I- MATERIAS SOBRE LAS QUE VERSARÁ LA PRUEBA DE CONOCIMIENTOS

1. Aspectos generales de Aguas de Benahavís (contenido de la web de la empresa)
2. Reglamento Suministro Domiciliario de Aguas de la Comunidad Autónoma Andaluza
3. Prevención de riesgos laborales: Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales; Real Decreto 39/1997 por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.
4. Sección 4 del Documento Básico HS del Código Técnico de la Edificación, aprobado mediante Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo,

ANEXO II – INFORMACIÓN DETALLADA DE 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, "AGUAS DE BENAHAVÍS"), con CIF A-93026680 , y dirección Plaza Huerto de Salvarito 1, Benahavís (Málaga) – CP 29679.

Delegado de Protección de Datos: Aguas de Benahavís cuenta con el apoyo y nombramiento del Delegado de Protección de datos, cuyos datos de contacto son: protecciondedatos@aguasdebenahavis.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 (protecciondedatos@aguasdebenahavis.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 AGUAS DE BENAHAVÍS 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.aguasdebenahavis.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 AGUAS DE BENAHAVIS o por correo electrónico a la siguiente dirección: protecciondedatos@aguasdebenahavis.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) para presentar una reclamación cuando no considere debidamente atendida su solicitud.



ANEXO III – DECLARACIÓN RESPONSABLE

Don/Doña _____ como candidato/a en el proceso de selección realizado por la empresa AGUAS DE BENAHAVÍS, S.A. (En adelante La Empresa)

Formula la siguiente declaración responsable:

- 1) 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 La Empresa, conforme a las políticas de la misma.
- 2) Que entiende y asume la obligación de poner en conocimiento del Compliance Officer (o Responsable de Cumplimiento) cualquier situación futura que pudiera producirse de conflicto de interés en relación con los clientes o proveedores de La Empresa.
- 3) Que manifiesta, en relación a la posición para la cual se postula, que su incorporación no supondría situación de incompatibilidad alguna respecto de su/sus ocupaciones profesionales actuales o anteriores.

Fecha, firma y DNI



ANEXO IV – NORMAS PARA LA PRUEBA Y ENTREVISTA

No se admitirán en la sala 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 Aguas de Benahavís. Quienes 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/as del proceso selectivo.

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