



CONVOCATORIA PARA CUBRIR UNA PLAZA DE RESPONSABLE DE GESTIÓN DE PROCESOS DE RECAUDACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE CLIENTES

La Empresa Municipal de Aguas de Málaga S.A. (EMASA) es una sociedad anónima de capital íntegramente municipal cuyo objeto social, básicamente, consiste en la gestión y administración del ciclo integral del agua en la Ciudad de Málaga y su término municipal, con destino a usos domésticos, industriales o urbanos de cualquier tipo; desde la captación de los recursos hidráulicos necesarios, su distribución, depuración y suministro, hasta la eliminación y vertido de las aguas usadas, o en su caso, reutilización de las aguas usadas y depuradas.

Para la cobertura con carácter indefinido de necesidades de personal, EMASA realiza esta convocatoria que se regirá por los siguientes principios:

- a) igualdad, mérito y capacidad.
- b) publicidad y transparencia.
- c) imparcialidad y profesionalidad de las personas que componen los órganos del proceso de selección.
- d) independencia y discrecionalidad técnica en la actuación de los órganos de selección.
- e) adecuación entre el contenido de los procesos selectivos y las funciones a desarrollar.

Y en base a las siguientes condiciones:

1. Puestos ofertados.

Una plaza de responsable de gestión de procesos de recaudación para el Departamento de Clientes.

Aquellas personas aprobadas que no obtengan la plaza indefinida formarán parte de la bolsa de empleo de contratación laboral temporal, que pudiera devenir en indefinida, de la empresa que permitirá cubrir las necesidades futuras hasta la formación de la próxima bolsa de empleo. Esta bolsa podrá cubrir puestos de similares características en formación, competencias y habilidades en otros departamentos de la empresa.

2. Condiciones de trabajo.

Según convenio colectivo de empresa publicado en el BOP de 5 de junio de 2015 y publicado en el portal de transparencia de la empresa <https://www.emasa.es/transparencia>.

Categoría: Titulado/a de grado medio.

Condiciones de trabajo: jornada de mañana.

3. Misión, funciones y responsabilidades.

Misión

- Supervisar y controlar todos los procesos relacionados con los cobros de facturas, gestión de impagados, así como los procedimientos de recobros.

Funciones

- Asegurar que se toman las medidas necesarias para garantizar el cobro de las facturas emitidas, realizando un seguimiento de aquellas no cobradas en los periodos establecidos, haciendo análisis y segmentación de esos casos y proponiendo iniciativas que optimicen este proceso, prestando especial interés en aumentar la ratio de domiciliaciones, minimizar las devoluciones y los cobros de grandes clientes o singulares.
- Coordinar las estrategias de las herramientas disponibles para minimizar los impagos de facturas, especialmente en el caso de facturas de suministro, la gestión de cortes: diseño de campañas, análisis de bajas, etc.
- Supervisar la realización de tareas encaminadas a recuperar cantidades no cobradas de periodos anteriores de facturación. Para ello, en coordinación con sus responsables, propondrá acciones y estrategias para tal fin, promoviendo la realización de acuerdos de pago, planes de financiación a los clientes, fraccionamientos, etc.
- Impulsar el recobro de facturas a clientes singulares en los que se tendrán que llevar a cabo análisis y seguimientos concretos. Conforme al resultado de estas acciones, deberá informar acerca de las acciones a desarrollar en pasos posteriores: bajas, créditos incobrables, demandas, etc.
- Fomentar los acuerdos de pago y dado el carácter de servicio público y esencial que realiza Emasa, establecer procedimientos y acciones de seguimiento y control para el desarrollo de acciones sociales de ayuda al pago de las facturas de suministro por parte de colectivos vulnerables, de forma que consiga optimizar su funcionamiento.
- Dirigir, coordinar y supervisar todos los recursos (técnicos, humanos internos o externos y materiales) que se pongan a su disposición para poder llevar a cabo las tareas encomendadas.
- Dirigir y coordinar, en el día a día y a través de los seguimientos programados, al personal a su cargo, marcando las pautas y prioridades, asegurando la necesaria productividad y rendimiento de cada uno de los empleados a su cargo mediante la correcta planificación y distribución del trabajo, asegurando con ello la correcta atención del área y velando por la correcta cumplimentación de las tareas encomendadas.

- Informar al responsable del Área de Lecturas, Facturación y Recaudación a través de los informes de seguimiento estipulados, en el día a día y en las reuniones programadas, coordinando y participando en la consecución de los objetivos establecidos.
- Estar atento a la normativa y legislación que afecta a su área y sus actualizaciones velando por su correcto cumplimiento, y a las nuevas tendencias en el mercado, promoviendo la incorporación de nuevas técnicas y coordinando los trabajos para su implementación.
- Solicitar, autorizar y supervisar la gestión de compra de material, repuestos y activos hasta su nivel de autorización, velando por el correcto uso y conservación del instrumental, equipos y maquinaria propios del área y participando, en las licitaciones para las contrataciones, en la redacción de los pliegos técnicos, formando parte de la mesa de valoración cuando proceda.
- Elaborar procedimientos de trabajo que posibiliten los procesos de mejora continua.
- Velar por el correcto cumplimiento de las directrices de la empresa y la normativa legal implantada (Laboral, PRL, LOPD, etc.). Potenciar el desarrollo y seguimiento de los procedimientos de su área de responsabilidad. Asegurar al mínimo los riesgos, incumplimientos y sanciones de cara a las auditorías (internas y externas) e inspecciones programadas. Coordinar la ejecución de las acciones correctivas, no conformidades pertinentes en su área de responsabilidad.
- Así mismo, tendrá conocimiento del convenio colectivo y legislación laboral aplicable a su entorno de trabajo (turnos, horarios, vacaciones, licencias, régimen disciplinario) y se encargará de las cuestiones relacionadas con el personal a su cargo.

4. Requisitos generales.

Para participar en el proceso selectivo, las personas aspirantes deberán reunir los siguientes requisitos:

- Tener la nacionalidad española o nacional de uno de los Estados Miembros de la Unión Europea, ostentar el derecho a la libre circulación de trabajadores/as conforme a los tratados 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 para los aspirantes.
- Mayor de 18 años y menor de la edad máxima que posibilite la jubilación ordinaria.
- Poseer la capacidad funcional necesaria para el desempeño del puesto de trabajo.
- Estar en posesión de una titulación oficial universitaria de licenciado/a, diplomado/a o grado.

En caso de titulaciones obtenidas en el extranjero deberá acreditarse su homologación por el Ministerio de Educación y Formación Profesional o por cualquier otro Órgano de la Administración competente para ello.

- Poseer experiencia demostrable de, al menos, 3 años en el desempeño profesional recogido en la misión y funciones del puesto en empresas de suministros de agua, electricidad, telecomunicaciones o gas, o en cualquier sector siempre que en el mismo se presten servicios periódicos y continuados a un gran número de clientes.
En el caso de que esta experiencia se acredite en empresas de abastecimiento de agua, ésta tendrá que haberse realizado en servicios que abastezcan directamente a poblaciones con más de 50.000 habitantes.
Cuando la experiencia presentada sea en el resto de empresas, se deberá acreditar su gestión directa sobre un mínimo de 30.000 clientes.
- Estar en posesión del carné de conducir clase B.
- Poseer la formación en prevención de riesgos laborales de nivel básico (60 horas/construcción) o superior.
- No haber sido separado/a mediante expediente disciplinario del servicio de cualquiera de las administraciones públicas y/o empresa pública.

Se valorará:

Experiencia adicional:

Experiencia en desempeño profesional similar al exigido en empresas del mismo ámbito funcional a EMASA y/o en desempeño equivalente en otro tipo de empresas.

Formación complementaria

- Facturación
- Técnicas de cobros y gestión de impagados
- Análisis de cuentas contables
- Negociación
- Técnicas de contratación y elaboración de informes
- Gestión de proyectos.
- Microsoft Office avanzado
- Sistemas ERP de gestión de clientes
- Sistema LEAN
- Técnico superior en prevención de riesgos laborales
- Protección de datos de carácter personal (LOPD)
- Habilidades y competencias: comunicación, trabajo en equipo, orientación al cliente, liderazgo y gestión de equipos, capacidad de resolución, iniciativa, técnicas de negociación, técnicas de resolución de conflictos, compromiso organizacional y organización y planificación.

5. Desarrollo del proceso de selección.

5.1 Anuncio oferta y presentación de solicitudes

La oferta de empleo será anunciada en la página web de EMASA (portal de transparencia), tablones de anuncio, prensa y en el portal de empleo del Instituto Municipal para la Formación y Empleo (IMFE).

En esta oferta se podrán inscribir las personas interesadas que cumplan los requisitos básicos establecidos mediante solicitud según el Modelo I. Esta solicitud deberá presentarse mediante el siguiente enlace:

www.emasa-adecco.com

Junto a la solicitud se deberá adjuntar, además, los Modelos II y III y fotocopia de la documentación solicitada en las bases de la convocatoria. Los documentos válidos para la justificación de la experiencia profesional serán la vida laboral (imprescindible), y los contratos de trabajo o certificado de empresa en el que se justifiquen las funciones y categoría desempeñadas. En el caso de certificado de prácticas o beca deberán especificarse el tiempo de duración, así como las funciones desarrolladas. Así mismo deberá presentarse un currículum vitae actualizado a la fecha de la solicitud.

Plazo de exposición y de admisión de solicitudes: se aceptarán desde el siguiente día a la publicación del Portal de Transparencia hasta las 14:00 h. del día **13 de octubre de 2021**.

Sólo serán admitidas las solicitudes presentadas en el plazo y forma indicadas siendo excluidas todas aquellas que incumplan los requisitos establecidos en estas bases.

5.2. Admisión de candidaturas

El listado provisional de admisión y exclusión de candidaturas en el proceso selectivo se publicará en el portal de transparencia de EMASA a partir del doceavo día a la finalización del plazo de presentación de solicitudes de la convocatoria. A partir de la citada publicación, se habilitará un periodo de tres días laborables para que se pueda reclamar o subsanar errores a través de un escrito al Tribunal de examen que podrá remitirse por correo electrónico a la dirección: **emasa.adecco@adecco.com**.

Tras el plazo de subsanación y una vez resueltas las incidencias, se publicará a partir de los siguientes cinco días hábiles el listado definitivo de admisión para la siguiente fase del concurso.

Las personas candidatas deberán presentarse en el lugar que se le indique oportunamente para realizar las pruebas de conocimiento, las de aptitudes y las entrevistas, aportando el Documento Nacional de Identidad.

No se admitirán en las aulas donde se celebren las pruebas cualquier objeto, elemento o instrumento electrónico. La detección de alguno de estos elementos será motivo de expulsión del examen, y se perderán todos los derechos a continuar en el proceso de selección.

Todas las comunicaciones que se realicen en las siguientes fases de la convocatoria (listados, fechas examen, resultados...), se llevarán a cabo a través de la página web de EMASA, portal de transparencia.

Las personas convocadas a cada fase serán avisadas en llamamiento único en el medio antes citado. Aquellas 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 excluidas del proceso selectivo.

Las candidaturas que cumplan los requisitos de acceso se someterán a las siguientes fases y valoraciones:

| |
|--|
| CONCURSO DE MÉRITOS: máximo 30 puntos. |
| <ul style="list-style-type: none">• Valoración de la titulación académica acreditada, cursos de formación y perfeccionamiento en la actividad: máximo 20 puntos.• Valoración de experiencia acumulada: máximo 10 puntos. <p>Las 20 personas aspirantes –como máximo- con mayor puntuación en la valoración de méritos conforme se ha indicado en el baremo pasarán a la siguiente fase del proceso.</p> |
| PRUEBAS DE CONOCIMIENTO: máximo 30 puntos, distribuidos según: |
| <ul style="list-style-type: none">– Valoración de la prueba teórico-práctica: máximo 30 puntos. <p>Las 10 personas candidatas -como máximo- que, superando el mínimo establecido, tengan la mayor puntuación en este apartado, optarán a un puesto en la siguiente fase del proceso.</p> |
| PRUEBAS PSICOTÉCNICAS: máximo 20 puntos. |
| Los puntos obtenidos en las pruebas psicotécnicas se sumarán a las puntuaciones obtenidas en las fases anteriores. Tras esta ordenación, las 5 personas candidatas con mayor puntuación continuarán en la siguiente fase de la convocatoria. |
| ENTREVISTAS: máximo 20 puntos. |
| Con las puntuaciones obtenidas en todas las fases se elaborará una lista ordenada. |

A requerimiento del Departamento de Personas la persona candidata que obtenga la plaza deberá presentar la documentación aportada en los requisitos generales -de entrada y para la valoración de méritos-.

Si la documentación presentada no se ajustara a lo declarado será motivo de exclusión de la convocatoria. En el caso de que la persona candidata hubiese obtenido la plaza convocada o perteneciera a la bolsa generada, será motivo suficiente para su cese, sin perjuicio de la responsabilidad en que pudiera haber incurrido.

6. Valoración de méritos.

6.1.- Valoración de méritos académicos oficiales y formación complementaria.

La asistencia y aprovechamiento de cursos de formación o perfeccionamiento relacionados con el puesto solicitado indicados en el apartado 4, junto con la titulación universitaria acreditada por el candidato se valorarán hasta un máximo de 20 puntos.

Al requerirse para el acceso a esta convocatoria cualquier titulación universitaria, la naturaleza de la misma será objeto de valoración en este apartado.

La valoración se hará en función del siguiente criterio:

Diplomatura en Ciencias Empresariales -> 6 puntos
Licenciatura o Grado en Dirección y Administración de Empresas -> 8 puntos
Licenciatura o Grado en Economía -> 6 puntos
Licenciatura o Grado en Derecho -> 4 puntos
Grado en Administración de Empresas -> 8 puntos
Grado en Administración y Gestión Pública -> 6 puntos
Grado en Economía y Finanzas -> 6 punto
Grado en Economía y Gestión -> 8 puntos
Grado en Finanzas y Contabilidad -> 6 puntos
Resto de titulaciones -> 2 puntos

El título superior que se alegue excluirá en cuanto a su posible valoración a los inferiores comprendidos en el mismo por razón de la materia.

Para segundas o más formaciones universitarias (doble grado o no), la puntuación que se utilizará será la que aparece en la tabla, hasta un máximo de 11 puntos incluyendo la titulación de acceso.

Las titulaciones inacabadas no serán valorables, ni tampoco lo serán de forma aislada los módulos, bloques o asignaturas que formen parte de una titulación.

Sólo se tendrán en cuenta aquellas jornadas y cursos finalizados en los últimos 15 años anteriores al día final de presentación de solicitudes y según la tabla que se detalla a continuación:

| Puntos | Duración de la formación |
|--------|--|
| 0,10 | Jornadas ≥ 5 h < 15 h |
| 0,20 | Cursos ≥ 15 h < 50 h |
| 0,50 | Cursos ≥ 50 h < 100 h |
| 1 | Expertos ≥ 100 h < 300 h |
| 1,50 | Expertos/máster/cursos superiores ≥ 300 h |
| 2 | Grado o Titulado de grado medio |
| 3 | Grado con máster o Titulado superior |

Para asignar al baremo los puntos de la formación realizada deberá aparecer reflejado con claridad el número de horas en el documento justificativo; de no estar concretadas las horas no serán valorables.

6.2. - Valoración de experiencia acumulada

Se valorará la experiencia acumulada adicional a la exigida como requisito de acceso del punto 4, hasta un máximo de 10 puntos y con arreglo al siguiente baremo:

- Experiencia en desempeño profesional similar al exigido en empresas del mismo ámbito funcional a EMASA: 3 puntos por año completo o la fracción que resulte por mes trabajado, hasta un máximo de 10 puntos.
- Experiencia en desempeño profesional similar en otro tipo de empresas: 1 punto por año completo o la fracción que resulte por mes trabajado, hasta un máximo de 5 puntos.

Se admitirán prácticas laborales y becas relacionadas con el puesto de trabajo.

Los periodos inferiores a 30 días podrán acumularse hasta completar 30 días de trabajo.

7. Pruebas de conocimiento.

Esta fase consistirá en la superación de pruebas que tienen como finalidad el comprobar que la persona aspirante demuestre los conocimientos tanto teóricos como prácticos que posee en relación con el desempeño del puesto al que se presenta.

Estas pruebas serán supervisadas por personal técnico de EMASA con capacidad profesional y técnica suficiente para ello.

Las pruebas de conocimiento se valorarán con un máximo de 30 puntos, precisando de una puntuación mínima en la misma de 15 puntos para que puedan acumularse a la puntuación de la fase anterior.

La Comisión de Examen podrá establecer, con anterioridad a la identificación nominal de participantes, una puntuación inferior a la establecida en el apartado anterior, respetando siempre los principios de mérito y capacidad.

8. Pruebas psicotécnicas y entrevista personal.

Se orientarán a evaluar los rasgos de personalidad más significativos y relevantes para el desempeño del puesto, así como el grado de adaptación personal y social. De igual modo, deberán descartarse la existencia de síntomas o trastornos psicopatológicos y/o de la personalidad.

8.1. Pruebas psicotécnicas:

Estas pruebas se llevarán a cabo por profesional cualificado con contenidos relativos a personalidad, aptitudes y competencias laborales.

Se realizará una valoración del nivel intelectual y de otras aptitudes específicas necesarias para el adecuado desempeño del puesto de trabajo ofertado.

En las pruebas de actitud y competencias se valorarán entre otras las específicas de: capacidad de análisis, coordinación, capacidad de resolución, organización y planificación; y las genéricas, liderazgo y gestión de equipos, trabajo en equipo, sentido de la responsabilidad, orientación de servicio público, orientación al logro, compromiso y negociación.

En dicha prueba, además se tendrá en cuenta los valores obtenidos en deseabilidad social*. Para ello se establecerá un coeficiente sumatorio de 0,46 para valores inferiores a 3 y un coeficiente reductor de 0,46 para valores superiores a 7.

(* Deseabilidad social mide el nivel de sinceridad de una persona cuando se trata de responder al cuestionario. Si las preguntas reflejan la personalidad y las preferencias de la persona, o si se han dado por intentar respaldar la imagen que la persona quiere transmitir).

8.2. Entrevista personal:

Versará sobre el contenido del historial profesional (CV) de la persona aspirante, así como motivaciones y aspectos actitudinales.

La comisión encargada de las entrevistas estará compuesta por dos representantes de EMASA, de los departamentos de Tratamiento de agua potable y de Personas, pudiendo ser asistidos por personal técnico al efecto.

9. Capacidad funcional.

En el plazo de 5 días naturales, a contar desde la publicación en el Portal transparencia de EMASA de la relación ordenada de aprobados, la persona que figure en primer lugar deberá presentar en el Departamento de Personas de EMASA, certificado médico acreditativo de no padecer enfermedad o causa de exclusión (apartado 12) de capacidad funcional que impida el normal desempeño de las tareas habituales de la categoría a que se aspira.

La no presentación de dicho certificado médico anulará toda opción a obtener uno de los puestos de la convocatoria.

Dicho certificado médico será refrendado por el gabinete de Vigilancia de la Salud de EMASA que podrá requerir la ampliación del mismo o la realización de algún tipo de prueba adicional acorde.

10. Tratamiento y resolución.

El proceso de selección estará tutelado por una Comisión de examen compuesta por una presidencia y cuatro vocalías, dos en representación de la dirección y dos del comité de empresa. La presidencia la ostenta el director gerente de EMASA o persona en quien delegue.

En el supuesto de que alguna de las personas componentes de la Comisión tuviera parentesco de hasta cuarto grado de afinidad o consanguinidad, o convivencia con alguna de las personas aspirantes o cualquier otro tipo de relación que pudiera alterar la independencia en la toma de decisiones, deberá abstenerse de participar en el proceso. Su abstención tendrá que hacerse efectiva desde el momento en que se conozca la lista definitiva de personas admitidas a las pruebas.

El procedimiento de selección podrá ser declarado desierto cuando a juicio de la Comisión ninguna persona aspirante acredite la capacitación o idoneidad necesaria para el desempeño del puesto o no exista la necesaria concurrencia de candidaturas.

En igualdad de condiciones de idoneidad, tendrán preferencia para ser contratadas las personas del sexo menos representado en el grupo o categoría profesional de que se trate.

A requerimiento del Departamento de Personas la persona candidata que obtenga la plaza deberá presentar la documentación aportada en los requisitos generales -de entrada y para la valoración de méritos-.

Si la documentación presentada no se ajustara a lo declarado será motivo de exclusión de la convocatoria. En el caso de que la persona candidata hubiese obtenido la plaza convocada o perteneciera a la bolsa generada, será motivo suficiente para su cese, sin perjuicio de la responsabilidad en que pudiera haber incurrido.

11. Tratamiento de datos de carácter personal.

En cumplimiento de lo establecido en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y normativa complementaria, las personas participantes autorizan el tratamiento de sus datos de carácter personal por parte de EMASA y sus empresas colaboradoras para este proceso, en los ficheros de su propiedad con objeto de participar en el proceso de selección indicado.

De acuerdo con la legislación indicada, las personas participantes podrán ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, remitiendo escrito a EMASA, a la dirección siguiente: Plaza General Torrijos, 2, Edificio Hospital Noble, 29016, Málaga, adjuntando fotocopia de su DNI.

12. Causas de exclusión.

Se considerarán causas de exclusión para acceder a este puesto las relacionadas a continuación:

Exclusiones temporales.

Se consideran causa de exclusión aquellas enfermedades o lesiones agudas, activas en el momento del reconocimiento, que puedan producir secuelas capaces de dificultar o impedir las funciones para las que será contratado. En estos casos el servicio de vigilancia de la salud podrá fijar un nuevo plazo para comprobar el estado de salud del trabajador una vez superada la fase aguda de su patología.

Exclusiones definitivas.

- Alteraciones del aparato locomotor. Serán causa de exclusión las que originen alteraciones en la bipedestación, el ortostatismo o la posición sedente en grado tal que limiten o dificulten el desarrollo de las funciones básicas del trabajo.
- Alteraciones del órgano de la visión. Serán causa de exclusión la alteración de la agudeza visual en grado tal que impida el desarrollo de los trabajos con PVD.
- Alteraciones cardiovasculares. Será causa de exclusión la hipertensión arterial severa no controlada y cualquier patología o lesión cardiovascular descompensada o no controlada por especialista que pueda limitar el desempeño del puesto de trabajo.
- Alteraciones respiratorias. Serán causa de exclusión los procesos respiratorios descompensados o no controlados por especialista que limiten la capacidad funcional respiratoria necesaria para el desarrollo del puesto de trabajo,
- Consumo de sustancias. Serán causas de exclusión la existencia de dependencia a sustancias adictivas legales o ilegales que interfieran en el desarrollo normal de los trabajos.
- Otras patologías. Serán causa de exclusión las enfermedades de origen endocrino-metabólico descompensada o no controlada por especialista, las hemopatías graves, las enfermedades inmunológicas sistémicas, los procesos neoplásicos y cualquier otra enfermedad crónica que pudiera impedir el desarrollo de las funciones asignadas.

13. Temario.

ESPECÍFICO

- Reglamento de Suministro Domiciliario de Agua. Decreto 120/91, de 11 de junio de la Junta de Andalucía modificado por Decreto 327/2012, de 10 de julio.
- Ordenanza del Ciclo Integral del Agua. BOP nº 36, de 21 de febrero de 2013.
- Reglamento del Servicio de Saneamiento. BOP nº138, de 19 de julio de 2002 y BOP nº 71, de 14 de abril de 2004.
- Legislación en materia de Defensa de Consumidores y Usuarios. Real Decreto. Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre, Ley 13/20013 de 17 de diciembre y legislación complementaria.
- Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter personal y legislación complementaria.
- Sistema de tarifas por habitante. (web EMASA)
- Reglamento Tarifas de Abastecimiento y Saneamiento. (web EMASA)
- Fondo Social. (web EMASA)

GENERAL (disponible en la página WEB de EMASA)

- Organización municipal y Estatutos EMASA.
- Convenio colectivo.

14. Publicación.

Esta convocatoria ha sido publicada en el Portal de transparencia de EMASA el día **15/09/2021**.