

DESCRIPCIÓN DE LA OFERTA

REF: TEC-CLI-1025-14

PERSONAL TECNICO PARA CONTROL DE PROCESOS para el Area de Gestión Comercial de la Dirección de Clientes, dentro del Grupo Profesional 2.2 (Técnicos) de la estructura y clasificación profesional establecida en el Convenio Colectivo vigente en la empresa. y con la modalidad de contrato indefinido.

PERFIL DEL PUESTO:

Misión del puesto.

En dependencia directa del Jefe de Área de Gestión Comercial, contribuye a la mejora de la satisfacción de los clientes mediante su participación en la mejora continua y el control de los procesos que se desarrollan en la Dirección de Clientes, principalmente en el ámbito del Área de Gestión Comercial.

Funciones a desarrollar.

Funciones genéricas del grupo profesional:

- Responsabilizarse, en dependencia directa de la Dirección o Jefatura de Servicio, de Área o de Grupo, de la ejecución de tareas relacionadas con su especialidad, pudiendo supervisar un equipo de profesionales a su cargo.
- Desarrollar una función de media y alta complejidad técnica, de forma directa y/o con apoyo de personal bajo su dependencia, así como la coordinación, supervisión y control de las tareas asignadas a los equipos a su cargo.
- Prestar colaboración a otros Servicios en las materias propias de su actividad, cuando le sea requerido, con la finalidad de ofrecer la mejor prestación de los servicios de la Empresa.
- Tener como prioridad al cliente, beneficiario del servicio que la empresa aporta, y clave del éxito de ésta.
- En las actividades de coordinación y supervisión de los equipos a su cargo, informará en materia de promoción e incentivación.
- Mantener las relaciones internas y externas que sean requeridas para el desempeño de su función, teniendo en consideración la imagen que desde su puesto puede transmitirse tanto al resto de la Organización como a Consumidores, Corporaciones y otros Organismos.
- Elaborar (en un porcentaje alto de su tiempo), supervisar, controlar y aprobar todo tipo de documentación que afecte a su área de influencia, adecuándola, en su caso, a la legislación vigente. Generar y mantener los sistemas de archivo necesarios para su actividad.
- Utilizar adecuadamente los medios que, según las funciones específicas del puesto, la Empresa pone a su disposición: informáticos, movilidad, comunicación, instalaciones, equipos, etc.
- Realizar funciones análogas y complementarias relacionadas con la misión del puesto, incluidas las propias de su clase, categoría profesional o equivalente.
- Actuar como Responsable del Contrato, cuando así sea establecido en los Pliegos de Condiciones.
- Cumplir y hacer cumplir toda la normativa aplicable a las tareas de su responsabilidad, y en particular, Prevención de Riesgos Laborales, Medio Ambiente y Código Ético.

Funciones específicas del puesto de trabajo:

- Prestar soporte técnico y administrativo a la Jefatura del Área de Gestión Comercial, con especial atención a los casos más delicados. Colaborar en el diseño de procedimientos y protocolos relacionados con su actividad.
- Supervisar la correcta ejecución de los distintos procesos sensibles adscritos al área: control de lecturas, control de facturación, etc., así como el cumplimiento de los plazos establecidos para los diferentes procedimientos. Particularmente, preparará los informes que le sean requeridos para el análisis y seguimiento de KPI's y el control de ejecución de procesos, así como para la vigilancia del cumplimiento de los compromisos y objetivos de calidad de ALJARAFESA.
- Redactar o colaborar en la redacción de los pliegos de licitación en lo que se refiera a aquellas actividades que desarrolle.
- Actuar como Responsable de Contratos de externalización de servicios concertados, cuando así sea establecido en los Pliegos de Condiciones. En aquellos que no lo sea, podrá ser requerido a realizar el seguimiento y control de los mismos, participando en las reuniones de seguimiento con sus responsables.
- Intervención en Auditorías y, Solicitudes de Organismos e Instituciones, que estén relacionadas con su actividad, cuando le sea requerido por la Jefatura de Área.
- Coordinará, cuando fuera necesario, la ejecución de determinados procedimientos del área con la de otras áreas o servicios de la empresa.
- Colaborará con el Jefe de Área en las tareas de análisis de requisitos e implementación de las nuevas herramientas en desarrollo de TI en la Dirección de Clientes.
- Tramitación interna y seguimiento de documentación que requiera actuación de otras Direcciones y Servicios de la Empresa.
- Atención a los clientes e Instituciones Públicas en situaciones que requieren la intervención / información/ resolución relacionadas con su actividad.
- Suplir, en las funciones delegables, a su inmediato superior, en casos de ausencias (bajas y vacaciones).

REQUISITOS MINIMOS:

Formación académica.

- Doble Grado/Master en Administración y Dirección de Empresas y Derecho.
- Grado en Administración y Dirección de Empresas.
- Doble Grado/Master en Derecho y Finanzas y Contabilidad.
- Grado de Ingeniería de Organización Industrial.

Experiencia profesional.

- Mínimo tres años de experiencia en las funciones enumeradas anteriormente y actividades relacionadas con la misión del puesto.

Conocimientos específicos.

- Conocimientos en análisis de gestión de procesos y diseño de diagramas de flujo y mapas de procesos.
- Dominio de herramientas de gestión (Business Intelligence) y ofimáticas (últimas versiones de Excel y Word), experiencia en confección de estadísticas e informes, manejo de tablas dinámicas, así como de herramientas colaborativas y redes sociales.

PRUEBAS DE SELECCIÓN

La preselección de candidaturas y selección de personal se realizará por la empresa Auren, debiendo inscribirse las personas candidatas desde 12 horas del día 17 de Noviembre de 2025 hasta las 12 horas del día 1 de Diciembre de 2025 en el enlace que figura a continuación, bajo la referencia indicada en el encabezamiento de este documento, cumplimentando debidamente los datos solicitados y adjuntando el correspondiente Curriculum Vitae.

<https://aurenpersonas.auren.es/jobs/6747548-tecnico-para-control-de-procesos-area-de-gestion-comercial-de-la-direccion-de-clientes-ref-tec-cli/83687fdb-eb3a-42df-8d06-7a2a3bb15fc2>

La evaluación se llevará a cabo mediante una valoración del Curriculum Vitae presentado, valoración de competencias, pruebas de conocimientos y entrevistas, valorándose cada una de las fases con un máximo de 10 puntos y teniendo cada fase carácter eliminatorio.

1.- Valoración de Curriculum Vitae:

Para la valoración del Curriculum Vitae se deberán cumplir los requisitos mínimos de formación académica, conocimientos específicos y experiencia profesional en las funciones descritas, valorándose los siguientes conocimientos y experiencia superior a la mínima requerida, hasta un máximo de diez puntos:

- Por cada año superior a 3, de experiencia acreditada en funciones análogas a las específicas: 1 punto, con un máximo de 2.
- Por cada año superior a 3, de experiencia acreditada en análisis y automatización y mejora de procesos: 1 punto, con un máximo de 4.
- Conocimientos acreditados en comunicación y marketing (mínimo 600 horas lectivas): 1,5 puntos.
- Conocimientos acreditados en Administración y Dirección de empresas, si no se opta al puesto con esta formación académica, o conocimientos acreditados en Derecho y Finanzas, si no se opta al puesto con esta formación académica:
 - Hasta 250 horas: 0,50 puntos.
 - De 251 horas a 500 horas: 1 punto.
 - Más de 500 horas: 1,5 puntos.
 - En el supuesto de optar al puesto con ambas titulaciones: 1,5 puntos.
- Experiencia laboral mínima de dos años en el sector de utilities: 1 punto.

Para aportar la información relativa a los aspectos indicados, podrá hacerse en el texto del propio curriculum o en un anexo a este, especificando para la formación realizada el nombre o título, carga lectiva y contenido, y para la experiencia las empresas para las que se ha prestado servicios, tareas realizadas, responsabilidades asumidas, periodos de experiencia.

Se podrá solicitar en cualquier momento el título, certificado o informe, según proceda, que acredite los estudios y cursos realizados y especificados en el CV, así como la aportación de certificados que acrediten la experiencia laboral.

2.- Pruebas competenciales: integridad, compromiso, orientación a las personas interesadas, resistencia/fortaleza, trabajo en equipo, proactividad/iniciativa, autonomía, creatividad, capacidad de análisis y resolución de problemas.

3.- Prueba de conocimientos:

- Prueba de conocimiento:



- Elaboración de un flujograma de un proceso de contratación: valoración hasta 5 puntos.
- Elaboración de un cuadro de mando de gestión de clientes: valoración hasta 5 puntos.

Todas las convocatorias y comunicaciones se realizarán por correo electrónico.

El presente proceso de selección se efectúa en función al procedimiento de contratación de personal de Aljarafesa, publicado en su página web.

Tomares a 17 de Noviembre de 2025.