

ANUNCI

BASES QUE HAN DE REGIR EL PROCÉS SELECTIU PER A LA COBERTURA D'UN LLOC DE TREBALL FIX D'ADMINISTRATIU/VA DEL SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT, DE LA DIVISIÓ D'AIGÜES DE REUS, REUS SERVEIS MUNICIPALS, S.A.

1.- Objecte de la convocatòria.

L'objecte d'aquestes bases és la regulació del procés selectiu per a la cobertura amb caràcter indefinit del lloc de treball de "Administratiu del servei d'Atenció al Client" de l'Àrea de Sistemes Informació, Clients i Facturació de la divisió d'Aigües de Reus de Reus Serveis Municipals, SA.

El lloc de treball a cobrir correspon al grup professional 2A, referenciat al IV Conveni Col·lectiu del Treball del Cicle Integral de l'Aigua de Catalunya vigent en aquest moment. La Retribució bruta anual prevista, fix més complement variable no consolidat, correspon al sou del lloc de treball actual sense considerar antiguitat, d'acord amb el catàleg de llocs de feina d'aigües de Reus.

Les funcions que es poden desenvolupar dins del lloc de treball són les següents (amb caràcter enunciatiu i no exhaustiu):

FUNCIONS REQUERIDES:

1. Atendre les peticions presencials, telemàtiques i telefòniques dels clients i gestionar-les, tot introduint-les dins el sistema informàtic quan correspongui (tràmits de contractació, d'inspeccions, atendre consultes i sol·licituds, rebre queixes i reclamacions, etc)
2. Informar als clients que ho requereixin sobre l'estat dels deutes, emetre i lliurar còpia de factures, documents de pagament, etc.
3. Actualitzar les dades de contracte dels clients que ho sol·licitin (canvi número domiciliació bancària, canvi adreça correspondència, etc.)
4. Atendre les peticions de connexió de servei, emetre les comandes de venda i les factures corresponents.
5. Fer la gestió de cobrament en efectiu i targeta de crèdit de factures diverses.
6. Gestionar les sol·licituds d'ajornament i fraccionament del deute i fer el seguiment.

7. Emetre les comandes i/o factures corresponents a altres serveis diversos no gestionats dins la facturació padró ni gestionats des d'altres departaments de l'organització.
8. Realitzar l'arqueig de caixa.
9. Emetre avisos i ordres de servei per als operaris/inspectors i fer el seguiment.
10. Realitzar el seguiment dels avisos interns generats des del departament.
11. Realitzar el seguiment de les inspeccions tècniques.
12. Emetre i generar cartes i demés informació adreçada al client.
13. Realitzar el seguiment dels contractes provisionals.
14. Modificar els marcatges de bateries de comptadors.
15. Atendre els tràmits que arriben per l'Oficina Virtual i realitzar les gestions que corresponguin fins a la resolució final i tancament de la petició del client.
16. Actualitzar les dades d'informació al client (infotràmits, dades web vinculades amb el SAC, etc).
17. Atendre les peticions d'analítiques d'aigua, recepcionar les mostres, emetre les comandes de venda i factures corresponents.
18. Arxivar la documentació generada pel departament.
19. Proporcionar informació i/o elaborar informes a petició del cap de servei.
20. Realitzar la gestió de pagament de despeses menors i lliuraments a compte per a despeses del personal de l'empresa i formalitzar el seu apunt a caixa.
21. Comunicar/ registrar les incidències detectades i millores proposades al cap de servei.
22. Gestionar l'aplicació d'assignació de torns d'atenció als clients i control de temps d'espera.
23. Gestionar les sol·licituds de pobresa energètica rebudes des del Departament de Serveis Socials de l'Ajuntament.
24. Registre d'entrada i sortida de documentació.

25. Corregir errors detectats en SAP (errors de bateries, comptadors invertits, error selecció PS, clients duplicats, etc.).

2.- Funcionament:

Es cridarà als candidats/es, per rigorós ordre de puntuació en la relació de major a menor. Si posteriorment a la seva contractació, es causa baixa, o no es supera el període de prova del seu contracte, es podrà cridar al següent per rigorós ordre de puntuació.

3.- Requisits de les persones aspirants.

Per ser admès/a en el procés selectiu, les persones aspirants han de reunir els següents requisits:

3.1.- Ser ciutadà/na espanyol/a o de qualsevol dels Estats membres de la Unió Europea o dels Estats els quals, en virtut de tractats internacionals subscrits per la Unió Europea i ratificats per Espanya, els sigui aplicable la lliure circulació de treballadors.

També podran ser admesos/ses el cònjuge, qualsevol que sigui la seva nacionalitat, tant dels ciutadans espanyols com dels nacionals dels altres estats membres de la Unió Europea, sempre que els cònjuges no estiguin separats de dret, així com els seus descendents i els del seu cònjuge, sempre que no estiguin separats de dret, siguin menors de vint-i-un anys o majors d'aquesta edat dependents.

3.2.- Haver complert 16 anys i no superar l'edat establerta per a la jubilació forçosa.

3.3.- Estar en possessió de titulació o coneixements adquirits en l'exercici de la seva professió equivalent a Cicles Formatius de Grau Mitjà, o Formació Professional 1er grau, complementada amb formació específica en el lloc de treball, previst per GP 2A en el VI Conveni Col·lectiu Estatal del Cicle Integral de l'Aigua (2018-2022). En compliment d'aquest precepte s'estableix FPI o CFGM o 3 anys experiència en el sector en lloc de treball d'iguals FPII (CFGS) administració o administració i finances, o BUP (Batxillerat).

3.4.- Estar en possessió del certificat de coneixements de llengua catalana equivalent al nivell C que expedeix la Direcció General de Política Lingüística o alguna de les titulacions equivalents, d'acord amb el Decret 152/2001, de 29 de maig, sobre avaluació i certificació de coneixements.

Les persones aspirants que no acreditin documentalment els coneixements de llengua catalana hauran de superar una prova específica de coneixements de llengua catalana de nivell C, amb caràcter obligatori i eliminatori, la qual es qualificarà d'apte o no apte. L'acreditació del nivell de llengua catalana es podrà efectuar fins a la realització de les proves.

3.5.- Les persones aspirants que no tinguin la nacionalitat espanyola hauran d'acreditar un coneixement adequat de la llengua castellana de nivell intermedi o nivell B. L'acreditació d'aquest coneixement es realitzarà mitjançant la presentació d'un dels documents que s'indiquen a continuació:

- Certificat conforme han cursat la primària i/o secundària i/o el batxillerat a l'Estat espanyol.

- Diploma d'espanyol que estableix el RO 1137/2002, de 31 d'octubre, o equivalent, o certificació acadèmica que acrediti haver superat totes les proves dirigides a l'obtenció d'aquest.

- Certificat d'aptitud en espanyol per a estrangers expedit per les escoles oficials d'idiomes.

Les persones aspirants que no acreditin documentalment els coneixements de llengua castellana hauran de realitzar un exercici que consistirà en una redacció de 200 paraules, com a mínim, i a mantenir una conversa amb membres del tribunal, la qual es qualificarà d'apte o no apte. L'exercici tindrà caràcter obligatori i eliminatori. L'acreditació del nivell de llengua castellana es podrà efectuar fins a la realització de les proves.

3.6.- No patir cap malaltia o situació física i/o psíquica que impedeixi el normal desenvolupament i exercici de les funcions corresponents.

3.7.- Les persones amb discapacitat seran admeses a les proves selectives sense haver d'acreditar les seves condicions físiques, psíquiques o sensorials abans de començar. No obstant això, si superen el procés selectiu hauran d'acreditar, igual que la resta d'aspirants, la seva capacitat per desenvolupar les funcions i tasques del lloc de feina a proveir i que poden prestar el servei públic corresponent.

3.8.- No trobar-se sotmès/essa en cap de les causes d'incapacitat o incompatibilitat previstes a la legislació vigent.

4.- Sol·licituds.

Les sol·licituds per prendre part en el procés selectiu es presentaran mitjançant instància al Registre d'aigües de Reus Plaga de les Aigües, 1 de Reus, o bé a l'adreça electrònica selecciopersonal@aiguesdereus.cat

A la sol·licitud de participació, les persones aspirants hauran d'identificar la convocatòria anomenada "Procés selectiu per a la cobertura d'un lloc de treball fix d'administratiu/va del servei d'atenció al client, de la divisió d'aigües de Reus, RSM, SA".

Les sol·licituds es podran presentar fins a la data que s'estableixi en l'anunci de publicació de la convocatòria corresponent.

Les bases i la convocatòria d'aquesta selecció, es publicaran, com a mínim, al BOPT, al Portal d'Ocupació de l'Ajuntament de Reus, i a la web www.aiguesdereus.cat i estaran exposades fins el final del termini de la presentació de sol·licituds. Tots els anuncis successius s'exposaran a la web d'Aigües de Reus

Les sol·licituds aniran acompanyades de la següent documentació

Les sol·licituds aniran acompanyades de la següent documentació:

- Instància per formalitzar la sol·licitud (doc. que estarà penjat a la web).
- Full d'autobareu de mèrits (doc. que estarà penjat a la web).
- Fotocòpia del Document Nacional d'identitat (DNI).
- Currículum Vitae de l'aspirant.
- Certificació acreditativa del nivell de català exigint, expedit pel centre oficial, en el cas de trobar-se exempt de realitzar l'exercici de català.
- Fotocòpia del títol acadèmic.
- Els/les aspirants amb discapacitat que desitgin adaptacions per a la realització de les proves han de fer constar aquestes circumstàncies a la sol·licitud i aportar un certificat emès per l'equip de valoració multi professional competent que indiqui quines són les adaptacions necessàries.
- Fotocòpia dels justificants acreditatius dels requisits per ser admès/a en el procés selectiu i dels mèrits que s'al·leguin per a la seva valoració en la fase de concurs.
- Per acreditar l'experiència professional cal aportar Informe de Vida laboral expedit per la Tresoreria de la Seguretat Social actualitzat, i **un informe o certificat signat per l'empresa** on consti el lloc de treball ocupat i la relació de les tasques desenvolupades. L'experiència obtinguda a l'empresa Aigües de Reus, Reus Serveis Municipals, SA., serà valorada internament en seu de Tribunal, per tant no caldrà presentar cap certificat acreditatiu.
- En els certificats de cursos de formació haurà de constar el nombre d'hores o el valor en crèdits.

Els mèrits obtinguts a l'estranger s'ha d'acreditar mitjançant certificats degudament traduïts a qualsevol de les llengües oficials de Catalunya.

Amb la formalització i presentació de sol·licituds l'aspirant dona el seu consentiment al tractament de dades de caràcter personal que són necessàries per a prendre part en la convocatòria i per a la resta de tramitació del procés selectiu, d'acord amb el que fixa la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia de drets digitals.

5. Admissió d'aspirants.

5.1.-Determinació de data detall.

Un cop finalitzat el termini de presentació de sol·licituds, en el termini màxim de 7 dies naturals es farà pública la llista provisional de persones admeses i excloses, a la web www.aiguesdereus.cat. i s'establirà un termini de 3 dies naturals perquè es puguin esmenar els defectes d'admissió. Aquesta publicació substitueix la notificació individual als/les aspirants.

Les al·legacions presentades seran resoltes en el termini màxim de 3 dies naturals, següents a la finalització del termini per a la seva presentació. Transcorregut aquest termini sense que s'hagi dictat resolució, les al·legacions s'entenen desestimades.

Si no es presenten al·legacions o es desestimen per silenci administratiu la llista de persones admeses i excloses es considerarà definitivament aprovada i no caldrà publicar-la de nou.

Si s'accepta alguna al·legació, s'aprovarà la llista definitiva de persones admeses i excloses amb les esmenes corresponents. Aquesta resolució serà publicada a la web www.aiguesdereus.cat.

6.- Tribunal qualificador.

El tribunal qualificador de la selecció estarà format com a mínim pel president/a i 3 vocals, un dels quals també serà el/la secretari/ària. Podrà ser nomenat com a membre del tribunal i/o ser convidat a les sessions, un membre del comitè d'empresa.

Els membres del tribunal els designarà el Director gerent de la divisió Aigües de Reus, en un document previ a l'aprovació de la llista de persones admeses i excloses.

El tribunal s'ha d'ajustar als principis d'imparcialitat i professionalitat dels seus membres i es tendirà, així mateix, a la paritat entre dona i home.

No en podrà formar part, el personal d'elecció o de designació política, ni el personal eventual.

La pertinença al tribunal serà a títol individual i no se'n podrà exercir la pertinença en representació o per compte de ningú.

Els membres del tribunal hauran de pertànyer a un grup professional igual o superior a l'exigit per a l'accés al lloc de feina objecte de la convocatòria, (a excepció, en el seu cas, dels membres del comitè d'empresa). En la seva designació s'ha de vetllar pel compliment del principi d'especialitat i idoneïtat respecte al lloc a cobrir.

Quan concorrin les circumstàncies d'abstenció i recusació previstes a la normativa vigent, els membres del tribunal hauran d'abstenir-se d'intervenir i ho hauran de notificar a l'autoritat convocant, i els aspirants els podran recusar.

Tots els membres del tribunal tindran veu i vot.

Les decisions es prendran per majoria de vots presents. En cas d'empat, resoldrà el vot de qui actuï com a president/a.

El tribunal podrà disposar d'assessors especialistes perquè col·laborin amb la selecció d'acord amb les necessitats i amb la seva preparació tècnica.

Així mateix es podrà sol·licitar també assessorament professional extern.

7. Inici i desenvolupament del procés de selecció.

El procediment de selecció és el concurs oposició lliure.

7.1.- FASE OPOSICIÓ

7.1.1.- Primer exercici. Coneixement de llengües (de caràcter obligatori i eliminatori).

7.1.1.1.- Llengua catalana.

Consisteix en la realització d'una prova de coneixements de llengua catalana equivalent al nivell C.

Estaran exempts de la realització de la prova de català els/les aspirants que hagin acreditat documentalment tenir el nivell exigit de conformitat amb l'establert a la base 3.4 de les presents bases.

La qualificació d'aquest exercici serà d'apte/a o no apte/a.

El tribunal podrà comptar amb l'assessorament d'una o mes persones expertes en matèria lingüística que han de col·laborar en la valoració de la prova de coneixements de la llengua catalana.

7.1.1.2.- Llengua castellana.

Només pels/per les aspirants que no tinguin l'acreditació requerida.

Consisteix en la realització d'una prova de coneixements de llengua castellana que consistirà en una redacció d'un text de 200 paraules, com a mínim, en el termini màxim de 20 minuts i a mantenir una conversa amb membres del tribunal durant un màxim de 10 minuts.

La qualificació d'aquest exercici serà d'apte/a o no apte/a.

Aquesta prova podrà ser encarregada a experts externs en matèria de selecció de personal.

7.1.2.- Segon exercici. Prova psicotècnica. (De caràcter obligatori)

Consistirà en una prova objectiva que complirà els requisits de validesa i fiabilitat. Estarà ajustada a barems i serà estandarditzada i tipificada en una àmplia mostra de població que permeti garantir la confiança en els resultats obtinguts.

Per realitzar aquesta prova, el tribunal podrà comptar amb l'assessorament de persones tècniques especialitzades en proves psicotècniques.

La prova consistirà en un qüestionari que avalua competències clau a l'àmbit professional, i relacionades amb el lloc de treball a seleccionar:

AUTOCONTROL
CONFIANÇA /SEGURETAT EN UN MATEIX
RESISTÈNCIA A L'ADVERSITAT
COMUNICACIÓ
ESTABLIMENT DE RELACIONS
NEGOCIACIÓ
TREBALL EN EQUIP
INICIATIVA
ORIENTACIÓ ALS RESULTATS
CAPACITAT D'ANÀLISI
PRESA DE DECISIONS
VISIÓ I ANTICIPACIÓ
IDENTIFICACIÓ AMB L'EMPRESA
PLANIFICACIÓ I ORGANITZACIÓ
LIDERATGE

La valoració serà de 0 a 15 punts, (màxim 1 punt/competència).

Els aspirants que no s'hi presentin seran exclosos del procés de selecció.

Així mateix, el tribunal podrà decidir la realització d'una entrevista personal, a càrrec del tècnic-a que assessori aquestes proves psicotècniques, per tal d'integrar tots els elements explorats. Aquesta entrevista ratificarà la valoració obtinguda en les proves psicotècniques.

7.2.- FASE CONCURS.

Els aspirants que han superat la fase oposició passen a la fase de concurs, consistent en la valoració dels mèrits presentats pels candidats/es.

7.2.1.-Valoració de mèrits:

Els mèrits es valoraran d'acord amb el següent barem, amb un màxim de 18 punts:

- A)** Capacitat i experiència demostrada en tasques de comptabilitat i facturació (fins a 3 punts). La valoració serà de 1 punt per any treballat. S'afegirà 0,5 punts per any treballat que s'hagin dut a terme aquestes tasques amb utilització de l'ERP SAP. (fins a un màxim total de 4 punts).
- B)** Capacitat i experiència demostrada en tasques de gestió de clients i atenció a l'usuari (fins a 1 punts). La valoració serà de 0.50 punts per any treballat. S'afegirà 0,5 punts per any treballat que s'hagin dut a terme aquestes tasques amb utilització de l'ERP SAP (fins a un màxim total de 4 punts).
- C)** Capacitat i experiència demostrada en compres i gestió de logística, manteniment, etc. (fins a 3 punts). La valoració serà de 0.50 punts per any treballat. S'afegirà 0,5 punts per any treballat que s'hagin dut a terme aquestes tasques amb utilització de l'ERP SAP (fins a un màxim total de 4 punts).
- D)** Formació adicional:

Cursos d'especialització i perfeccionament, jornades i seminaris de formació relacionats amb el lloc de treball, informàtica i ofimàtica, comptabilitat, facturació, logística, compres, gestió de clients, atenció usuari, SAP.... (no es

valorarà la formació en idiomes). El tribunal els valorarà en funció de la durada i de la relació amb el lloc de treball a proveir, podent excloure aquells que no consideri relacionats (fins a 1 punt per curs).

Els/les aspirants hauran de d'aportar documentació que acrediti els següents extrems: nombre d'hores, assistència i , en el seu cas, aprofitament.

De quatre a deu hores.....	0,25 punts
De onze a vint hores.....	0,50 punts
De vint i una a cinquanta hores.....	0,75 punts
De cinquanta-una hores o més hores.....	1 punts

Només es computen els cursos que tinguin una durada mínima de quatre hores i una antiguitat inferior a 10 anys, llevat dels postgraus i màsters.

ACTIC:

Nivell basic d'ACTIC 0,10 punts
Nivell mig d'ACTIC: 0,30 punts
Nivell avançat ACTIC: 0,50 punts

La puntuació màxima a assolir per la formació addicional serà de 4 punts.

E) Titulació superior a la demanada en la convocatòria relacionada amb el lloc de treball a proveir (fins a 2 punts).

CFGs: 1 punts
CFGs en diverses especialitats: 2 punts

8.- Incidències.

El tribunal queda facultat per resoldre els dubtes que es presentin i per prendre els acords que siguin necessaris per garantir el desenvolupament i funcionament correcte del procés selectiu en tot allò que no estigui previst en aquestes bases.

9.- Dret supletori.

En tot allò no previst en els bases s'ha de procedir segons el que determini la normativa aplicable.

Reus, a data de la signatura electrònica

JOAN CARLES FERRATE
MESEGUER -
DNI
40916111P
(TCAT)

Firmado
digitalmente por
JOAN CARLES
FERRATE
MESEGUER - DNI
40916111P (TCAT)
Fecha: 2025.06.27
10:14:35 +02'00'

Joan Carles Ferraté Meseguer
Apoderat divisió Aigües de Reus de RSM