

**BASES PER AL PROCÉS SELECTIU PER A LA CONSTITUCIÓ D'UNA
BORSA DE TREBALL DE RESPONSABLE DE L'ÀREA DE CLIENTS PER
A L'ENTITAT PÚBLICA EMPRESARIAL PER AL GESTIÓ DEL CICLE
COMPLET DE L'AIGUA.**

1. OBJECTE DE LA CONVOCATÒRIA

Exposició de motius:

Dins la relació de llocs de treball de l'EPE PER LA GESTIÓ DEL CICLE COMPLET DE L'AIGUA, d'ara en davant NOSTRAIGUA o l'Entitat, hi figura la plaça de cap de l'Àrea de Clients.

Aquesta plaça l'ha d'ocupar una persona titulada que desenvolupi les següents funcions:

- *Gestió, supervisió i coordinació de:*
 - *Processos que afecten a l'Àrea d'Atenció al Client (altes, baixes, canvis de nom, incidències...).*
 - *Expedients administratius que afecten a l'Àrea d'Atenció al Client.*
 - *Queixes i reclamacions dels clients. Manteniment de registre d'interaccions amb els clients i les accions preses per resoldre les sol·licituds.*
 - *Procés d'elaboració de padró de rebuts periòdics del servei.*
 - *Ordres de treball que s'emeten al personal operari.*
 - *Canals de comunicació amb el client (correu electrònic, web, xarxes socials ...)*
 - *Arxiu de documents de l'Entitat*
- *Gestió de l'equip de persones que treballen a l'Àrea de Clients.*
- *Gestió i coordinació amb l'Àrea de Noves Tecnologies i el personal lector dels processos que afecten a les tres àrees.*
- *Coordinació amb l'Àrea Tècnica dels processos que afecten conjuntament a les diferents àrees.*
- *Elaboració de propostes de programes de formació per al personal de l'Àrea d'Atenció al Client.*
- *Coordinació amb organismes i administracions de tràmits que afecten a l'usuari (ampliacions de trams amb l'ACA, ...)*
- *Redacció, gestió i coordinació dels documents interns que afecten a l'Àrea d'Atenció al Client. Molt especialment supervisió dels manuals de procediments interns.*
- *Redacció d'informes de processos que afecten a l'Àrea d'Atenció al Client*
- *Elaboració de propostes programes de millora continua per augmentar les eficiències dels processos*

Per necessitats del servei i d'acord amb la capacitat d'organització interna reconeguda a la Gerència de Nostraigua, l'aspirant seleccionat hauria de desenvolupar funcions de Cap de l'Àrea de Clients, assumint tasques circumscrites als àmbits materials descrits anteriorment

Definició:

La convocatòria té per objecte la selecció de candidats/es per formar part d'una borsa de treball de cap d'Àrea de Clients, amb caràcter temporal, per tal de cobrir les necessitats de recursos humans de Nostraigua que es puguin produir en aquesta categoria.

- *Denominació lloc de treball: Responsable Àrea de Clients*
- *Adscripció: ÀREA ADMINISTRATIVA*
- *Règim jurídic: LABORAL*
- *Grup de classificació: GRUP i NIVELL 4*
- *Retribució: Segons el conveni col·lectiu de l'Ajuntament de Mont-roig per a Tècnic de nou ingrés del grup A2.*

2. REQUISITS DELS / LES ASPIRANTS:

Per participar en aquesta convocatòria els/les aspirants han de complir els requisits que s'especifiquen en aquest apartat i que són els següents:

- *Tenir complerts setze anys i no excedir, en el seu cas, de l'edat màxima de jubilació forçosa.*
- *Estar en possessió del títol universitari de grau universitari, diplomatura o llicenciatura en els termes que disposa la normativa vigent.
Si es tracta d'un títol obtingut a l'estranger, cal disposar de l'homologació corresponent del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.*
- *Certificat de nivell de suficiència del català (Certificat C1) de 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 de català (modificat pel Decret 3/2014, de 7 de gener de 2014) i l'Ordre VCP/491/2009, de 12 de novembre pel qual es refonen i actualitzen els títols, diplomes i certificats equivalents als certificats de coneixement de català de la Direcció General de Política Lingüística (modificada parcialment per l'Ordre VCP/233/2010, de 12 d'abril). Així mateix, és d'aplicació el Decret 161/2002, d'11 de juny, sobre l'acreditació del coneixement del català i l'aranès en els processos de selecció de personal i de provisió de llocs de treball de les administracions públiques de Catalunya.*

En cas que no es pugui acreditar documentalment el nivell de català establert, l'aspirant haurà de realitzar una prova de català que tindrà caràcter eliminatori amb qualificació de APTE/NO APTE.

- *Les persones aspirants que no tinguin la nacionalitat espanyola i no siguin originàries de països en què el castellà sigui llengua oficial hauran d'acreditar posseir coneixements de llengua castellana de nivell superior. L'acreditació d'aquest coneixement es realitzarà mitjançant la superació d'una prova de llengua castellana amb qualificació de APTE o NO APTE, o la presentació d'un dels documents que s'indiquen a continuació:*
 - *Certificat conforme han cursat la primària i/o la secundària i/o el batxillerat a l'Estat espanyol.*
 - *Diploma d'espanyol (nivell superior o nivell C2) que estableix el Reial decret 1137/2002, de 31 d'octubre, o equivalent, o certificació acadèmica que acrediti haver superat totes les proves dirigides a l'obtenció d'aquest.*
- *Carnet de conduir B.*
- *No haver estat separat mitjançant expedient disciplinari del servei de qualsevol de les Administracions Públiques o dels òrgans constitucionals o estatutaris de les Comunitats Autònomes, ni trobar-se en inhabilitació absoluta o especial per ocupació de càrrecs públics per resolució judicial, per l'accés al cos o escala de funcionari, o per exercir funcions similars a les que desenvolupaven en el cas del personal laboral, en el que hagués estat separat o inhabilitat. En el cas de ser nacional d'altre Estat, no trobar-se inhabilitat o en situació equivalent ni haver estat sotmès a sanció disciplinària o equivalent que impedeixi, en el seu Estat, en els mateixos termes l'accés a l'ocupació pública.*
- *No estar afectat per cap dels motius d'incompatibilitat continguts en la Llei 53/1984, de 26 de desembre, d'Incompatibilitats del personal al servei de les Administracions Públiques, i la Llei 21/1987, de 26 de novembre, d'Incompatibilitats del personal al servei de l'Administració de la Generalitat de Catalunya.*
- *No patir cap malaltia ni discapacitat física o psíquica que impossibiliti el desenvolupament de les tasques pròpies de les places a cobrir.*

Per qualsevol dels requisits no especificats en aquestes bases s'haurà d'estar d'acord amb el que s'estableix a les bases generals que regularan els processos de selecció i provisió dels llocs de treball de l'Ajuntament de Mont-roig del Camp.

3. TRIBUNAL QUALIFICADOR

El tribunal qualificador estarà constituït de la següent forma:

- President: Secretari del Consell d'Administració de l'Entitat o persona en qui delegui.*
- Secretari: Cap d'Àrea d'Administració de l'Entitat o persona en qui delegui.*
- Vocal 1r: Gerent de l'Entitat o persona en qui delegui.*
- Vocal 2n: Un tècnic / a d'igual o superior categoria de l'Ajuntament o de l'Entitat*

Qualsevol membre de la Comissió de Participació de Recursos Humans podrà formar part del procés com a observador.

Així mateix, el tribunal podrà requerir la presència d'experts en matèria de selecció de recursos humans, o de les matèries corresponents a les proves que s'hagin de qualificar, i els podrà sol·licitar els informes que consideri oportuns per avaluar de forma objectiva i imparcial els candidats que es presentin a la prova.

4. PROVES SELECTIVES I BAREM DE MÈRITS

Totes les proves tenen caràcter obligatori i eliminatori i es qualificaran fins a un màxim de 10 punts o bé amb la qualificació d'APTE / NO APTE. Seran automàticament eliminats els aspirants que no assoleixin un mínim de 5 punts en les proves qualificades amb un màxim de 10 punts. Les proves es realitzaran en l'ordre següent:

4.1. Prova coneixement de llengües: llengua catalana

Consisteix en una prova de coneixements de llengua catalana, nivell C (nivell de suficiència de català). La valoració d'aquesta prova serà d'APTE / NO APTE. Queden exempts de la realització d'aquest exercici els aspirants que hagin acreditat documentalment i que estan en possessió d'algun dels certificats que es citen a l'apartat de requisits dels aspirants d'aquestes bases específiques.

4.2. Prova coneixement de llengües: llengua castellana

Consisteix en una prova de coneixements de llengua castellana (nivell superior o C2). La valoració d'aquesta prova serà d'APTE / NO APTE. Queden exempts de la realització d'aquest exercici els aspirants que hagin acreditat documentalment i que estan en possessió d'algun dels certificats que es citen a l'apartat de requisits dels aspirants d'aquestes bases específiques.

4.3. Prova psicomètrica

Consisteix en una prova psicomètrica per avaluar l'adequació del perfil aptitudinal del candidat al lloc de treball. Aquesta prova té caràcter eliminatori i la valoració serà d'APTE / NO APTE.

4.4. Prova situacional (Màxim de 10 punts)

Consisteix a resoldre per escrit un cas pràctic proposat pel tribunal, que podrà incloure conceptes dels temes que s'exposen al temari annex i on es valorarà l'habilitat dels candidats a l'hora de resoldre-la.

La durada d'aquesta prova és determinada pel Tribunal, es puntuarà de 0 a 10 punts i s'han d'obtenir 5 punts per superar-la.

4.5. Entrevista (Màxim de 10 punts)

Es realitzarà una entrevista per competències per a determinar la idoneïtat de la persona aspirant i del seu perfil professional i per acomplir les funcions del lloc de treball. Els aspirants seran avaluats pels membres del Tribunal de Selecció en base a l'adequació del seu perfil educatiu, professional i aptitudinal a les característiques del lloc de treball a ocupar.

La durada d'aquesta prova és determinada pel Tribunal, es puntuarà de 0 a 10 punts i s'han d'obtenir 5 punts per superar-la.

4.6. Concurs de mèrits

EXPERIÈNCIA PROFESSIONAL (Màxim de 2,5 punts)

Es computen els serveis efectius prestats anteriorment tant en el sector públic com en el sector privat en un lloc de treball similar. Es valorarà amb 0,1 punts per mes l'experiència professional en tasques relacionades amb les funcions pròpies del lloc de treball, ja sigui amb contracte fix o temporal. La puntuació màxima d'aquest apartat serà de 5 punts.

Els documents justificatius a presentar són els següents:

- Per serveis prestats en administracions públiques: certificat expedit per l'administració pública on s'hagin prestat.*
- Per serveis prestats en empreses o entitats privades: contractes de treball i informe de la vida laboral del sol·licitant estès per la Tresoreria General de la Seguretat Social sense perjudici de la presentació de fulls de nòmina, certificats o qualsevol altre mitjà que acrediti la naturalesa dels serveis prestats. Els serveis prestats hauran de ser de la mateixa titulació i categoria de la plaça a la que s'opti. Les jornades parcials es puntuaran proporcionalment.*

FORMACIÓ I ESPECIALITAT UNIVERSITÀRIA (Màxim de 2,5 punts)

Es valorarà l'assistència a cursos o seminaris o jornades de matèries específiques relacionades amb la plaça a la que s'opti impartits per institucions acreditades, segons s'exposa a continuació:

<i>Jornades de 1 a 20 hores de durada</i>	<i>0,1 punts</i>
<i>De 20 a 40 hores de durada</i>	<i>0,2 punts</i>
<i>De 41 a 80 hores de durada</i>	<i>0,4 punts</i>
<i>De 80 a 100 hores de durada</i>	<i>0,8 punts</i>
<i>De 101 a 150 hores de durada</i>	<i>1,0 punts</i>
<i>De més de 150 hores de durada</i>	<i>1,2 punts</i>

La puntuació màxima d'aquest apartat serà de 2,5 punts.

PUNTUACIÓ DEFINITIVA

En la publicació de la puntuació s'indicaran les qualificacions d'APTE o NO APTE en les proves de llengües i psicomètrica i els punts obtinguts en els apartats de prova situacional, entrevista persona i barem de mèrits.

La puntuació definitiva serà el resultat de sumar les puntuacions obtingudes als apartats puntuables. Finalment el tribunal exposarà l'acta amb la relació d'aprovats/ades per ordre de puntuació final.

Les contractacions de personal per a vacants de caràcter temporal es faran d'acord amb l'ordre de puntuació que quedi definit.

Es mantindrà la vigència d'aquesta borsa de treball fins a una nova convocatòria per part de l'Entitat Pública Empresarial per la Gestió del Cicle Complet de l'Aigua.

5. PRESENTACIÓ DE SOL·LICITUDS

Les bases del procés es publicaran als taulells d'anuncis municipals, a l'Ajuntament i a les oficines de Miami Platja, a la pàgina web de l'Ajuntament i a les dependències de l'Entitat.

Els/les aspirants que desitgin prendre part en les proves selectives podran presentar la sol·licitud per alguna de les formes previstes a l'art. 16.4 de la llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, i en concret:

1. En suport paper:

En aquest cas, la sol·licitud, en model oficial i normalitzat, s'haurà d'imprimir. Es pot obtenir a la web <https://mont-roig.cat/lajuntament/funcionament/recursos-humans/convocatories/> i es podrà presentar:

- A les oficines de l'EPE per la Gestió del Cicle Complet de l'Aigua (NOSTRAIGUA) situades al carrer Riudoms, 21 de Mont-roig del Camp i avinguda Barcelona, 188, locals 19-20, de Miami Platja (en horari de 9.00 a 14.00 hores).
- Qualsevol de les altres formes previstes a l'article 16.4 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

2. Telemàticament:

- A la seu electrònica: Caldrà identificar-se amb certificat digital mitjançant model oficial i normalitzat previst a la pàgina web següent <http://mont-roig.eadministracio.cat>

Per ser admès a les proves selectives els/les aspirants manifesten a la sol·licitud que son certes les dades que indiquen a la sol·licitud i que compleixen totes les condicions establertes a les bases, sota la seva responsabilitat i amb independència de la posterior acreditació en finalitzar el procés selectiu. La manca de dita manifestació serà causa d'exclusió de la persona aspirant.

Les dades corresponents al domicili, telèfon i adreça electrònica que figurin en la sol·licitud es consideraran com les úniques vàlides a efectes de notificacions i serà responsabilitat exclusiva de les persones aspirants els errors en la seva consignació i la comunicació a Nostraigua de qualsevol canvi de les mateixes.

Juntament amb la sol·licitud caldrà presentar la següent documentació:

- a) Document nacional d'identitat o passaport, o en cas de no tenir la nacionalitat espanyola, del document oficial acreditatiu de la nacionalitat.*
- b) Documentació acreditativa del nivell de suficiència de català (nivell C1) o superior.*
- c) Currículum vitae.*
- d) No caldrà tornar a aportar aquella documentació que ja s'hagi aportat amb anterioritat i que estigui en poder de l'Entitat. En aquest cas caldrà indicar de forma expressa de quina documentació es tracta i en quin procediment es va aportar.*

La resta de documentació acreditativa dels requisits es requerirà a les persones que superin el procés selectiu.

La documentació acreditativa dels mèrits a valorar en la fase de concurs només l'hauran d'aportar les persones aspirants que superin la fase d'oposició.

Amb la formalització i presentació de la sol·licitud els/les aspirants donen el seu consentiment al tractament de les dades de caràcter personal que son necessàries per prendre part en la convocatòria i per a la resta de la tramitació del procés selectiu, d'acord amb la normativa vigent.

6. TERMINIS DE PRESENTACIÓ DE SOL·LICITUDS

El termini de presentació de sol·licituds finalitzarà 10 dies hàbils a comptar de l'endemà de la publicació de les bases del procés selectiu a la pàgina web de l'Ajuntament de Mont-roig del Camp (<https://mont-roig.cat/lajuntament/funcionament/recursos-humans/convocatories/>), als taulells d'anuncis de l'Ajuntament a Mont-roig i a Miami Platja i al taulell d'anuncis de les oficines de Nostraigua.

7. LLISTAT D'APROVATS/DES I PRESENTACIÓ DE DOCUMENTS

Finalitzat el termini de presentació de sol·licituds, la llista de persones admeses i excloses es farà pública mitjançant la seva exposició a les dependències de l'Entitat i al web <http://mont-roig.cat/lajuntament/funcionament/recursos-humans/convocatories> disposant d'un termini de 5 dies hàbils per a fer esmenes o reclamacions si escau.

En el llistat les persones aspirants seran relacionades amb un número d'identificació que correspon al NIF/NIE.

S'exclouran de forma automàtica aquells sol·licitants que, juntament amb la sol·licitud, no presentin la documentació justificativa de compliment dels requisits bàsics (còpia de la titulació, còpia del certificat de nivell C i còpia del carnet de conduir).

Els aspirants aprovats abans de ser contractats o nomenats se'ls requerirà que presentin al Registre general els documents acreditatius de les condicions de capacitat i dels requisits següents:

- a) Declaració de no estar inhabilitat/ada per a l'exercici de les funcions públiques ni estar separat/da mitjançant expedient disciplinari de qualsevol administració pública. Els/les aspirants que no tinguin la nacionalitat espanyola hauran d'acreditar, mitjançant declaració jurada o promesa, que no estan sotmesos a cap sanció disciplinària o condemna penal que els impedeixi l'accés a la funció pública en el seu estat d'origen.
- b) Declaració de no estar en cap dels supòsits d'incompatibilitat previstos en la legislació vigent o bé declaració que se sol·licitarà l'autorització de compatibilitat o que s'exercirà l'opció que preveu l'article 10 de la Llei 21/1987, de 26 de novembre, d'incompatibilitats del personal al servei de l'Administració de la Generalitat.

- c) *Certificat mèdic oficial de no patir cap malaltia ni defecte físic o psíquic que impossibiliti el desenvolupament de les tasques pròpies de les places a cobrir.*

8. BORSA DE TREBALL

Acabada la qualificació dels mèrits dels aspirants, s'elaborarà, per rigorós ordre de puntuació una llista de candidats.

D'aquesta manera tal i com vagin sorgint necessitats de contractació, l'òrgan competent per a la contractació haurà de seguir la relació fixada en l'esmentada borsa, per rigorós ordre de puntuació.

Si es rebutja la proposta de contractació perdrà el seu lloc a la llista de candidats i passarà al darrer lloc de la llista. La manca de manifestació s'entendrà com a rebuig.

Aquesta borsa de treball té vigència indefinida llevat que l'Empresa la vulgui renovar o reestructurar, per necessitats pròpies.

La condició de membre de la borsa de treball no suposa, sota cap concepte, un dret als qui la conformen a ser contractats o nomenats interinament per l'Empresa, ni per un termini de temps ni per lloc de treball concret.

Si un aspirant és cridat i accepta l'oferiment de treball, tornarà al mateix lloc de la llista en finalitzar la contractació i mentre es mantingui la vigència de la borsa.

A partir de la data de resolució d'aquesta convocatòria de Borsa de Treball, queden sense efecte les borses i processos selectius anteriors.

9. APORTACIÓ DE DOCUMENTACIÓ

Pel que fa a l'aportació de documents, els aspirants podran fer us de la possibilitat prevista a l'art. 28 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment administratiu comú de les administracions públiques, indicant la informació que la llei requereix. Excepcionalment si Nostraigua no pot obtenir la documentació requerida, podrà demanar-la a l'interessat.

ANNEX I TEMARI PROVA RESPONSABLE ÀREA CLIENTS

- 1. El municipi. Organització municipal. Competències.**

2. *Funció, composició i competències del Ple municipal.*
3. *L'Alcalde, funcions, competències i nomenament.*
4. *La Junta de Govern Local, funcions, composició, objecte i nomenament.*
5. *Formes de gestió dels serveis públics. Gestió directa i gestió indirecta. La gestió del servei d'aigua potable a l'Ajuntament de Mont-roig del Camp*
6. *El municipi de Mont-roig del Camp. Principals nuclis. Urbanitzacions. Situació de cadascun dels àmbits.*
7. *L'Entitat Pública Empresarial per la Gestió del Cicle Complet de l'Aigua. Personalitat jurídica, estatuts i funcions i òrgans de govern.*
8. *La factura de l'aigua. Conceptes que hi apareixen. El cànon de l'aigua. Facturació per trams.*
9. *Tarifes, taxes i ingressos de dret públic. Tributs, preus privats o tarifes exigibles per la prestació del servei d'aigua en el Municipi de Mont-roig del Camp. Tarifa actual del servei.*
10. *Text refós de la Llei de Contractes del Sector públic. Classes de contractes. Reglament general de la llei de contractes de les Administracions Públiques. Reglament d'Obres, activitats i serveis dels ens locals sobre obres i subministraments. Normes internes de contractació de l'Entitat*
11. *El Reglament del Servei de Proveïment d'aigua potable i clavegueram d'aigües residuals de l'Ajuntament de Mont-roig del Camp.*
12. *Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya. Aplicacions al servei de l'aigua.*
13. *Llei 24/2015, del 29 de juliol, de mesures urgents per a afrontar l'emergència en l'àmbit de l'habitatge i la pobresa energètica. Afectacions al servei de subministrament d'aigua potable. Fons de solidaritat de l'aigua de Mont-roig del Camp.*
14. *Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals pel que fa al pressupost de les entitats locals. Programes d'actuacions, inversions i finançament dels ens adscrits. Programa d'actuacions inversions i finançament de Nostraigua.*
15. *Pla General Comptable. Comptes de Patrimoni, llibres comptables, cicle comptable i balanç.*
16. *Protecció de dades personals. Procediments i legislació en matèria de protecció de dades.*
17. *Administració electrònica. Procediments i legislació e matèria d'administració electrònica.*
18. *Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.*
19. *Habilitats directives. Formació d'equips efectius i treball en equip.*
20. *Tècniques de negociació i resolució de conflictes.*
21. *Gestió de pàgines web. Disseny, manteniment i continguts.*
22. *Oficina virtual d'atenció al client.*

- 23. L'ús de les xarxes socials com a eina de comunicació. Tipus de xarxes socials.*
- 24. Ofimàtica bàsica. Microsoft Office: Word, Excel, Outlook, Accés, i Power Point.*
- 25. Seguretat i salut en el treball. Prevenció de Riscos Laborals.*