

ANUNCI

BASES QUE HAN DE REGIR EL PROCÉS DE SELECCIÓ, MITJANÇANT PROMOCIÓ INTERNA, PER A LA COBERTURA DEL LLOC DE TREBALL DE RESPONSABLE ADMINISTRATIU/A D'ATENCIÓ AL CLIENT I SERVEI DE FACTURACIÓ DE L'ÀREA DE SISTEMES D'INFORMACIÓ, CLIENTS I FACTURACIÓ D'AIGÜES DE REUS, DIVISIÓ DE REUS SERVEIS MUNICIPALS SA

1. Objecte de la convocatòria

L'objecte d'aquesta convocatòria és la selecció de personal per a la cobertura del lloc de treball de Responsable Administratiu/a d'Atenció al Client i del servei de Facturació d'Aigües de Reus, divisió de REUS SERVEIS MUNICIPALS SA.

La persona seleccionada tindrà assignat el Grup Professional 4 i àrea funcional tècnics/administratius, referenciat al IV Conveni Col·lectiu de Treball del Cicle Integral de l'Aigua de Catalunya.

Reus Serveis Municipals,SA és una societat participada al 100% per l'Ajuntament de Reus, per tant, íntegrament municipal, que per mitjà de la seva divisió Aigües de Reus presta els serveis públics vinculats a la millora, explotació i control del cicle integral de l'aigua al municipi de Reus.

Tot i que el Conveni col·lectiu estatal del cicle integral de l'aigua, al qual es remet el conveni col·lectiu autonòmic, preveu que els llocs de treball dels grups professionals 4 i superiors es cobreixin pel sistema de lliure designació, amb la finalitat de potenciar el personal intern i oferir-li opcions preferents de desenvolupament professional, es redacten les següents bases per garantir la transparència del present procés de selecció i assegurar que aquest compleixi també amb els principis constitucionals d'igualtat, mèrit i capacitat

El procés de selecció es desenvoluparà mitjançant el sistema de concurs-oposició, ajustat als principis constitucionals anteriorment esmenats, de manera equivalent a qualsevol procediment de promoció interna aplicable al personal laboral al servei de les entitats del sector públic local, al qual podrà accedir el personal de plantilla de la societat Reus Serveis Municipals, SA

La persona seleccionada serà la responsable administratiu/a d'Atenció al Client i del servei de Facturació en dependència jeràrquica del Cap de l'Àrea de Sistemes d'Informació, Clients i Facturació de la divisió Aigües de Reus.

La situació contractual, al tractar-se d'un lloc de treball a cobrir per una persona de la propia plantilla fixa de la divisió, serà de continuïtat amb la contractació laboral de la persona seleccionada; és a dir, tindrà caràcter indefinit. La jornada laboral serà a temps complet i horari laboral que sigui d'aplicació al lloc de treball.

FUNCIONS BÀSIQUES:

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

- 1) Seguiment operatiu diari del servei d'atenció al client, i realitzar els informes de seguiment diaris del servei (servei de trucades, tràmits, noves contractacions en curs i pendants, cobraments, ...).

- 2) Assumir les operacions del caixer d'auto-cobraments de la sala d'atenció al client, gestionant la càrrega de canvi de monedes i bitllets, de la descàrrega de diners dels cobraments i del quadre comptable, així com del quadre de les caixes diàries de les operadores del servei d'atenció.
- 3) Suport i control del cicle complert dels contractes de servei dels clients, des de consultes aclariments de dubtes previs, petició i registre de la sol·licitud, gestió i atenció presencial, gestió de la tramitació presencial/no presencial, formalització del contracte, signatura de documentació contractual, cobrament del servei, inspecció tècnica d'alta i instal·lació del comptador, control i revisió d'incidències i dades mestres.
- 4) Donar suport al personal d'atenció al client, per resoldre dubtes i aclariments en qualsevol els tràmits que s'estigui realitzant, incloent la validació documentació contractual, l'aplicació del Reglament regulador del servei i suport operatiu i funcional.
- 5) Realitzar els informes trimestrals i anuals de seguiment del servei d'atenció al client (ex: estadístiques de tràmits, servei telefònic, serveis socials, ...).
- 6) Realitzar, revisar i validar les dades i informes corresponents al servei de clients i facturació que es sol·licitin internament des de altres àrees o entitats externes.
- 7) Realitzar la funció de supervisió de l'atenció directe i oferir un tracte personalitzat als clients quan en alguna comunicació presencial o no presencial el client hagi sol·licitat ser atès per un supervisor o responsable, en ordre al compliment de la Llei 10/2025.
- 8) Resolució de totes les queixes i sol·licituds dels clients, així com de les cartes de resposta i l'emissió de les factures rectificatives associades.
- 9) Seguiment dels expedients oberts per l'Agència Catalana de consum, Jutjats, Defensor del pueblo, policia jurídica, guàrdia urbana o altres entitats superiors, redactant i validant els corresponents informes i representar a l'empresa en actes d'arbitratge i vistes.
- 10) Seguiment de tasques del servei de facturació.
- 11) Programació anual del calendari de lectures anuals i la planificació del calendari de facturacions.
- 12) Seguiment del contracte de servei de lectura de comptadors i avisos de comprovació, revisant albarans i validant les factures del servei. Treballar activament en la detecció de frauds, proposant avisos de comprovacions d'instal·lacions a partir dels historials de facturacions, consums, actuacions prèvies, etc.
- 13) Seguiment del contracte de Serveis auxiliars de recepció i control d'accessos de l'àrea d'Atenció al Client de les oficines d'Aigües de Reus, revisant albarans i validant les factures del servei.
- 14) Redactar el document anual de tarifes, informes i perfils de consum, i treballar en la preparació d'escenaris i simulacions de noves tarifes.
- 15) Assumir l'aplicació correcta de les tarifes aprovades, la revisió de les facturacions periòdiques anuals, i seguiment de les previsions de facturació. Fer el seguiment de noves normatives a nivell de facturació, noves tarifes del cànon de l'aigua, etc.
- 16) Processos de reclamació del deute.
- 17) Assumir les gestions de cobraments de les facturacions periòdiques i remeses manuals.

- 18) Realitzar controls dels contractes i tràmits realitzats i del seguiment de les correccions de les incidències detectades.
- 19) Realitzar els informes i el càlcul dels indicadors de la carta de serveis.
- 20) Realitzar informes i calcular els indicadors de les memòries anuals i informes de gestió.
- 21) Cobrir un lloc de treball del servei d'atenció si el servei el requereix, per càrrega de treball (ex: baixes, etc).
- 22) Supervisió del sistema de certificació ISO 9001 relacionat amb el servei de clients i facturació. Treballar en el compliment dels processos, instruccions, i documentació del sistema de qualitat, a més del seguiment de les incidències i accions correctives/preventives relacionades amb els serveis responsables de l'Àrea de Sistemes d'Informació, Clients i Facturació.
- 23) Vetllar pel compliment de la normativa, legislació vigent i requisits del sistema de protecció de dades RGPD-LOPD, treballant activament - dirigint, gestionant i programant - en les modificacions i actualitzacions dels sistemes i actualitzant documentació relacionada.
- 24) Seguiment i valoració de frauds.
- 25) Realitzar un 1r nivell de validació de la gestió de recursos humans del servei d'atenció i facturació, revisant i aprovant calendaris de vacances, absències i permisos.
- 26) Gestió d'ajudes socials i de la comunicació amb el departament de Benestar Social de l'Ajuntament de Reus.
- 27) Gestió administrativa de les peticions i sol·licituds de noves escomeses, validant els expedients administratius i les ofertes de venda, gestió del cobrament i tasques administratives de la tramitació.
- 28) Treballar conjuntament i col·laborar operativament amb el Cap de l'Àrea i les altres d'àrees organitzatives.

CONTRACTACIÓ: Procés de selecció per concurs de mèrits i capacitats i promoció interna.

HORARI: Temps Complert

RETRIBUCIÓ ANUAL PREVISTA: sou fix anual de 35.500,00€ mes un complement no consolidat anual de 1.500,00 €.

2. Funcionament

Finalitzat el procés de selecció, el tribunal exposarà la relació de les persones candidates que l'hagin superat per ordre de puntuació.

En cas d'empat, es podrà fer una prova, exercici o entrevista complementària. En cas de persistència de l'empat, prevaldrà la persona que hagi obtingut una nota més alta a la fase d'oposició.

Els cridaments per la contractació es faran per rigorós ordre de puntuació final i posició en la relació de major a menor.

Si posteriorment a la seva contractació, causa baixa voluntària, o no supera el període de prova del seu contracte, es podrà cridar a la següent persona de la llista per rigorós ordre de puntuació.

3. Condicions de les persones aspirants

Per ser admès/a en el procés de selecció, les persones aspirants han de reunir i acreditar a la finalització del termini de presentació de sol·licituds els següents requisits:

- 3.1 Ser personal en actiu de Reus Serveis Municipals, ocupant un lloc de treball relacionat amb les tasques a desenvolupar d'acord a la descripció del mateix inclosa en aquestes bases amb grup o categoria igual o inferior a la del lloc a proveir.
- 3.2 FORMACIÓ MÍNIMA: D'acord al que s'estableix al GP-4 del Conveni Sectorial: Titulació o coneixements adquirits en el desenvolupament de la seva professió equivalents als estudis universitaris de grau mig, complementada amb una formació específica pel lloc de treball. En aplicació d'aquests preceptes s'entendrà acreditada per alguna d'aquestes tres alternatives:
 - Amb la possessió de la titulació de grau d'Administració i Direcció d'empreses
 - Amb altres titulacions quins plans d'estudis estiguin relacionats amb les tasques a desenvolupar pel lloc de treball, complementada amb formació específica relacionada amb el lloc de treball
 - Amb almenys 4 anys d'experiència desenvolupada als departaments d'atenció al client i/o facturació dins de l'empresa
- 3.3 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 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.
- 3.4 No patir cap malaltia o situació física i/o psíquica que impedeixi el normal desenvolupament i exercici de les funcions objecte d'aquesta convocatòria
- 3.5 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.
- 3.6 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 de selecció es presentaran a les oficines de la divisió Aigües de Reus (Àrea Econòmicofinancera Plaça Antoni Sabater i Esteve, 1 43201 Reus) o bé a l'adreça electrònica selecciopersonal@aiguesdereus.cat

A la sol·licitud de participació, les persones aspirants hauran d'identificar la convocatòria a la que opten amb la referència "Promoció interna del lloc de treball de Responsable administratiu/a d'Atenció al Client i servei de Facturació d'Aigües de Reus".

Les sol·licituds s'hauran de presentar en el termini de 10 dies naturals a comptar des de l'endemà de la publicació d'aquestes Bases al Butlletí Oficial de la Província de Tarragona (BOPT). Si el dia de finalització del termini és festiu, aquest s'ajornarà al dia hàbil següent.

Les sol·licituds aniran acompanyades de la següent documentació:

- Instància per formalitzar la sol·licitud (document que es penjarà a la web)
- Full d'autobareu de mèrits (doc. que estarà penjat a la web).
- Fotocòpia del Document Nacional (DNI) (*)
- *Currículum Vitae* de l'aspirant amb detall dels períodes de vida laboral
- Fotocòpia del títol acadèmic, si és el cas (*)
- Informe de Vida laboral expedit per la Tresoreria de la Seguretat Social.
- Fotocòpia dels justificants acreditatius dels mèrits que s'al·leguin per a la seva valoració en la fase de concurs (*)
- Certificació acreditativa del nivell de català exigint, expedit pel centre oficial, en el cas de trobar-se exempt de realitzar l'exercici de català. (*)
- 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 multiprofessional competent que indiqui quines són les adaptacions necessàries.

Aquells/es aspirants que en els últims 3 anys hagin participat en processos de selecció relacionats de la divisió d'Aigües de Reus i que ja van presentar la documentació assenyalada amb la marca (*), no caldrà que tornin a presentar-la. No obstant, si el Tribunal ho considera oportú, aquesta documentació pot ser sol·licitada durant el procés de selecció. En el cas dels justificants acreditatius dels mèrits, només caldrà presentar aquells que no s'hagin presentat en el període indicat.

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.

El Tribunal qualificador no tindrà en compte altres mèrits que els que es presentin i justifiquin en aquest tràmit.

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'han d'acreditar mitjançant certificats degudament traduïts a qualsevol de les llengües oficials de Catalunya.

Amb la formalització i presentació de la sol·licitud, l'aspirant autoritza el tractament de les dades personals que son necessàries per prendre part a la convocatòria i per a la resta de tramitació del procés selectiu, d'acord amb la normativa vigent, així com la seva cessió, en el seu cas, a les empreses i col·laboradors que puguin participar en aquest procés selectiu.

5. Admissió d'aspirants

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.mascarandell.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.mascarandell.cat.

Les persones que no compleixin els requisits necessaris, no podran ser admeses, i quedaran excloses del procés selectiu.

Els errors materials, de fet i aritmètics en la publicació de les resolucions i anuncis es poden esmenar en qualsevol moment.

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 de promoció interna mitjançant concurs oposició de mèrits i capacitats.

7.1 FASE OPOSICIÓ

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

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 exigít de conformitat amb l'establert a la base 2.3 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.

7.1.2 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. TREBALL SOTA PRESSIÓ I TOLERÀNCIA A L'ESTRÈS
CONFIANÇA /SEGURETAT EN UN MATEIX
RESISTÈNCIA A L'ADVERSITAT
COMUNICACIÓ. COMUNICACIÓ CLARA I ESCOLTA ACTIVA
ESTABLIMENT DE RELACIONS
NEGOCIACIÓ
TREBALL EN EQUIP
INICIATIVA
ORIENTACIÓ ALS RESULTATS I RESOLUCIÓ DE PROBLEMES
CAPACITAT D'ANÀLISI
PRESA DE DECISIONS I PROACTIVITAT
VISIÓ I ANTICIPACIÓ
IDENTIFICACIÓ AMB L'EMPRESA
PLANIFICACIÓ I ORGANITZACIÓ
LIDERATGE

La valoració serà de 0 a 45 punts, (màxim 3 punt/competència). Aquesta prova és eliminatòria, i serà necessari treure 22,5 punts per a poder realitzar la següent prova.

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.

7.1.3 Tercer exercici. Prova teòric-pràctica (de caràcter obligatori i no eliminatori)

Consistirà en realitzar, en el temps màxim de 180 minuts, una prova teòric-pràctica relacionada amb les tasques del lloc de treball a cobrir. El temari es relaciona amb l'Annex a aquestes Bases.

La qualificació serà de 0 a 120 punts.

Aquesta prova podrà ser encarregada a persones tècniques especialitzades d'acord amb les necessitats i amb la seva preparació tècnica.

7.2 FASE DE CONCURS

7.2.1 Valoració de mèrits

Els mèrits es valoraran d'acord amb el següent barem, amb un màxim de 58 punts:

No es valorarà aquella experiència, titulació o formació que hagi servit per acreditar els requisits per presentar-se a la present selecció i ser admesa com a persona aspirant, d'acord a l'alternativa d'acreditació per la que hagi optat.

Experiència professional:

Capacitat i experiència demostrada en llocs de feina relacionats amb les tasques a desenvolupar d'acord amb la descripció del mateix inclosa en aquestes bases (fins a 36 punts).

- Capacitat i experiència demostrada realitzant tasques corresponents del GP 2A o superior, en el departament d'Atenció al Client/Jurídica de la divisió Aigües de Reus.
Es puntuaran amb 0,25 punts per cada mes treballat fins a un màxim de 12 punts.
- Capacitat i experiència demostrada realitzant tasques corresponents del GP 2A o superior, en el departament de Facturació de la divisió Aigües de Reus.
Es puntuaran amb 0,25 punts per cada mes treballat fins a un màxim de 12 punts.
- Capacitat i experiència demostrada realitzant tasques corresponents del GP 3B o superior, en el departament d'Atenció al Client o del departament de Facturació de la divisió Aigües de Reus.
Es puntuaran amb 0,10 punts per cada mes treballat fins a un màxim de 6 punts.
- Capacitat i experiència demostrada realitzant tasques corresponents com a mínim al GP 2A, en el departament d'Atenció al Client o del departament de Facturació, en altres divisions de REUS SERVEIS MUNICIPALS, o en altres empreses municipals.
Es puntuaran amb 0,05 punts per cada mes treballat fins a un màxim de 3 punts

- e) Capacitat i experiència demostrada realitzant tasques corresponents com a mínim al GP 2A, en el departament d'Atenció al Client o del departament de Facturació, en altres sectors o altres empreses.
Es puntuaran amb 0,05 punts per cada mes treballat fins a un màxim de 3 punts.

Formació addicional:

Cursos d'especialització i perfeccionament, jornades i seminaris de formació relacionats amb el lloc de treball. El tribunal els valorarà en funció de la durada i de la relació amb el lloc de treball a proveir, podent-se excloure aquells que no consideri

Coneixements específics (amb caràcter enunciatiu):

- Comunicació clara
- Protecció de dades personals RGPD
- Seguretat en l'ús d'eines informàtiques
- Idiomes (ex: anglès)
- Facturació
- Comptabilitat
- Dret
- Atenció al client

Coneixements informàtics (a nivell usuari):

- Office
- ERP SAP
- Eines estadístiques i informes

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

La puntuació màxima a assolir per la formació addicional serà de 6 punts:

De 4 a 8 hores	0,25 punts
De 9 a 15 hores	0,50 punts
De 15 a 24 hores	0,75 punts
De 25 a 40 hores.....	1,00 punts
Més de 40 hores	1,25 punts
Més de 40 hores (*)	2,00 punts

(*) amb existència de proves qualificadores, amb nota final superior a 7.

Només es computen els cursos que tinguin una durada mínima de quatre hores.

Titulació

Titulació universitària demanada en la convocatòria relacionada amb el lloc de treball a proveir: Grau en Administració i direcció d'empreses o titulació universitària similar superior a 180 crèdits en estudis relacionades amb el lloc de treball: 12 punts

Postgrau o màster, en especialitats relacionades amb el lloc de treball: 4 punts

8. Relació de persones aprovades

Finalitzat el procés de selecció, el tribunal exposarà la relació de les persones candidates que l'hagin superat per ordre de puntuació.

En el supòsit que alguns aspirants resultin amb la mateixa puntuació, els empats els resoldrà el tribunal. Es podrà fer una prova, exercici o entrevista complementària.

9. Període de prova

El període de prova serà el que marqui el conveni col·lectiu vigent per a la categoria d'aquesta convocatòria.

10. 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 de selecció en tot allò que no estigui previst en aquestes bases.

11. Dret supletori

En tot allò no previst en les bases s'ha de procedir segons el que determini la normativa laboral que sigui d'aplicació.

Reus, a la data de la signatura electrònica.

JOAN CARLES
FERRATE
MESEGUER -
DNI 40916111P
(TCAT)

Firmado digitalmente
por JOAN CARLES
FERRATE MESEGUER -
DNI 40916111P
(TCAT)
Fecha: 2026.03.18
13:11:47 +01'00'

Joan Carles Ferraté Meseguer
Apoderat Divisió d'Aigües de Reus

Annex. Temari

- 1) Reial Decret 1619/2012, de 30 de novembre, pel que s'aprova el Reglament pel qual es regulen les obligacions de facturació.
- 2) Pla General de Comptabilitat. Procés comptable general. Creditors i deutors per operacions de tràfic.
- 3) Ordenança Municipal reguladora de les prestacions patrimonials de caràcter públic no tributari pels serveis de subministrament d'aigua potable, dels serveis de clavegueram i altres tarifes de serveis vinculats.
- 4) Reglament regulador dels Serveis Municipals de subministrament d'aigua i de sanejament d'aigües residuals
- 5) 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.
- 6) Emissió de factures, rectificacions i abonaments, control de venciments i cobraments, gestió d'impagaments i reclamacions, cancel·lacions i prescripcions.
- 7) IVA, IRPF, retencions, requeriments legals de les factures, fets comptables, principi de devengo i registre comptable.
- 8) Facturació d'aigua basada en lectura de comptadors. Facturació recurrent i facturació electrònica.
- 9) Reglament (UE) nº 260/2012. Normativa SEPA. Gestió interbancària. Conciliació bancària.
- 10) Vies i canals de cobros/pagos. Gestió d'efectiu i caixa.
- 11) Formalització de contractes de servei. Documentació requerida i obligacions entre parts.
- 12) Inspeccions tècniques i ordres de treball. Moviment de comptadors.
- 13) Cànon de l'aigua.
- 14) Codi tècnic d'edificació. Incidències en les instal·lacions.
- 15) ERP SAP. Funcional i transaccional.
- 16) Sistemes d'Informació Geogràfica GIS. Funcionalitats aplicables al CRM.
- 17) Eines Office nivell avançat. Eines i recursos d'anàlisi i informes.
- 18) Organització del treball i gestió del temps.
- 19) Eines estadístiques d'anàlisi de la satisfacció del client i detecció d'oportunitats de millora.
- 20) Gestió de conflictes.
- 21) Gestió de queixes i sol·licituds del sector específic d'empreses d'aigua. Arbitratge de consum i recurs d'alçada.
- 22) Comunicació clara i eficaç, verbal i escrita. Redacció d'informes.
- 23) Reglament general de protecció de dades RGPDUE.
- 24) Gestió de la qualitat ISO 9001.
- 25) Pàgina web de l'AGÈNCIA CATALANA DE L'AIGUA.
- 26) Pàgina web de l'INSTITUT CATALÀ DEL SÒL.
- 27) Pàgina web SEDE ELECTRÒNICA DE CADASTRO.
- 28) Pàgina web d'AIGÜES DE REUS.