



BASES DE LA CONVOCATÒRIA PER AL PROCÉS SELECTIU D'UNA ADMINISTRATIU/VA D'ATENCIÓ AL CLIENT, MITJANÇANT CONCURS DE MÈRITS, PROCEDIMENT OBERT (RH2023-09).

1. Objecte de la convocatòria.

És objecte de la present convocatòria la provisió del lloc de treball d'un/a administratiu/va d'atenció al client d'Aigües de Mataró, SA.

2. Funcions del lloc de treball:

- Atenció al client presencial i no presencial (telèfon, on line, xat, etc..) relacionades amb consultes, cobraments, altes, baixes, modificacions, noves contractacions, etc..
- Tramitar les sol·licituds de noves connexions d'aigua, clavegueram i energia.
- Atendre i cursar incidències i reclamacions d'aigua, clavegueram i energia.
- Suport en tasques d'anàlisi de dades.
- Gestió i seguiment d'incidències i gestions de grans consumidors.
- Proposta de millora dels processos de gestió comercial (contractació, facturació, gestió impagats, cobrament, atenció al client).
- Suport i col·laboració en la implantació de noves tecnologies d'ATC (CHatBot, CRM, IA, etc..).

3. Tipus de contracte:

Contracte de relleu de durada indefinida, a temps complet.

4. Jornada i Retribució:

La jornada serà de 37,5 hores/setmana, de mitjana en còmput anual.

La retribució bruta anual serà de 25.832 euros bruts anuals (Grup professional 2).

5. Requisits:

- a) Titulació mínima exigible de Grau Superior en famílies professionals d'Administració, Comerç i màrqueting o equivalent o experiència equivalent en el desenvolupament del lloc de treball.
- b) Català i castellà parlat i escrit.
- c) Coneixements d'Excel i coneixements en software d'anàlisi i visualització de dades.
- d) Bones habilitats de comunicació oral i escrita.
- e) Estar aturat i inscrit en el Servei Públic d'Ocupació.

6. Mèrits a valorar:



- a) Experiència en llocs de treball similars.
- b) Coneixements d'altres idiomes.
- c) Coneixements de màrqueting i comunicació.
- d) Cursos de formació i perfeccionament relacionats amb el lloc de treball.

Els cursos de formació, el contingut dels quals estigui directament relacionat amb el lloc de treball a proveir, es valoraran seguint el criteri de proporcionalitat segons la seva durada i/o qualificacions, sempre que hagin estat organitzats i/o impartits per Universitats, Instituts o Escoles Oficials o altres entitats o administracions públiques.

e) Valoració d'altres mèrits:

Amb la finalitat de valorar altres mèrits així com l'aptitud per al desenvolupament de les funcions a realitzar en la plaça convocada, els aspirants podran ser convocats per a la realització d'una entrevista i test o prova específica.

7. Valoració de les candidatures (fins a 14 punts):

Experiència professional:

- Experiència en tasques d'atenció al client i gestió administrativa (fins a 4 punts).
- Formació complementària (fins a 4 punts).
Les titulacions i/o cursos d'especialització diferents de la requerida per poder participar en el concurs i els cursos de formació i perfeccionament, el contingut dels quals estigui directament relacionat amb el lloc de treball.
- Prova i/o entrevista (3+3 punts).

Per a poder ser seleccionat caldrà haver obtingut com a mínim la meitat dels punts valorables.

8. Competències:

- Comunicació i facilitat de tracte amb el client.
- Empatia.
- Capacitat analítica i de síntesi.
- Resolució de problemes.
- Treball en equip.

9. Presentació de sol·licituds:

Les persones que desitgin prendre part en el procés selectiu hauran de fer-ho mitjançant correu electrònic indicant el número de referència del procediment, presentat a rh@aiguesmataro.cat, o bé presencialment a l'àrea de Persones i Organització, acompanyada de la següent documentació:

- Currículum Vitae.
- Títol o certificat acadèmic.
- Acreditació de la formació complementària realitzada (indicant la durada del curs i



programa).

- Altra documentació per a l'acreditació de la resta de requisits i mèrits a valorar.

El termini de presentació de sol·licituds finalitzarà el dia 19 de juny a les 14:00 hores.

10. Comissió de selecció:

La comissió de selecció estarà formada per la Directora Gerent o persona a qui delegui, la Directora de comunicació i atenció client o persona a qui delegui, la Directora de persones i organització i un membre del comitè amb veu i sense vot, constituïts en comissió de selecció.

11. Tractament de dades personals:

La presentació de la sol·licitud, suposa el consentiment al tractament de les dades de caràcter personal que són necessàries per prendre part en la convocatòria i per a la resta de la tramitació del procés selectiu, d'acord amb la normativa vigent.

12. Calendari orientatiu del procediment:

Publicació de les bases i recepció de candidatures	Fins el 19 de juny
Anàlisi curricular	Del 20 al 30 de juny
Entrevistes telefòniques. Identificació i selecció de les persones que han passat les entrevistes telefòniques	Del 3 al 7 de juliol
Detecció d'habilitats i competències. (Realització de test)	Del 10 al 14 de juliol
Entrevista presencial a les 4 candidatures finalistes	Del 17 al 26 de juliol
Incorporació aprox.	El 28 d'agost