

ANUNCI

PROCÉS: Provisió de llocs de treball per concurs de mèrits i capacitats

EXPEDIENT: 2021/000105686

ASSUMPTE: Anunci aprovació de les bases i convocatòria per a la provisió dels 23 llocs de gestor/a d'assistència a la ciutadania

Per decret del Regidor Delegat d'Administració, Bon Govern i Mobilitat 9758/2021, de 28 d'octubre ha resolt el següent:

1. Aprovar les bases específiques, que s'adjunten com a annex, que regularan juntament amb les bases generals ja aprovades, el procés selectiu per a la provisió del lloc de treball de gestor/a d'assistència a la ciutadania, de la direcció d'Innovació i Qualitat, Espai Mataró, pel procediment de concurs de mèrit específic.
2. Convocar el procés selectiu referit en el punt anterior.
3. Obrir termini de presentació de sol·licituds de participació que serà de 10 dies naturals, comptadors a partir de l'endemà de la publicació de l'anunci d'aquesta resolució en el portal corporatiu.
4. Publicar l'anunci de la present resolució i el seu annex al portal corporatiu, i la resta de mitjans habituals de difusió, per a general coneixement.

BASES ESPECÍFIQUES PER A LA PROVISIÓ DE 23 LLOCS DE TREBALL DE GESTOR/A ASSISTÈNCIA A LA CIUTADANIA PER CONCURS DE MÈRITS ESPECÍFIC AMB PROVES (SUPERACIÓ CURS FORMATIU I PROVA).

AQUESTA CONVOCATÒRIA ES REGEIX TAMBÉ PER LES BASES GENERALS QUE REGULEN LA PROVISIÓ DE LLOCS DE TREBALL ENTRE PERSONAL FIX O FUNCIONARI DE CARRERA DE L'AJUNTAMENT, MOTIU PEL QUAL RECOMANEM LLEGIR-LES PRÈVIAMENT.

IDENTIFICACIÓ DEL LLOC DE TREBALL

Denominació: Gestor/a Assistència a la Ciutadania.

Tipus d'adscripció: definitiva.

Tipus de lloc de treball: especialitzat

Places requisit per ocupar-lo Personal funcionari de carrera, amb plaça del grup C1.

Enquadrament orgànic: Espai Mataró, direcció d'Innovació i Qualitat, àrea de Presidència i Estratègia Mataró.

Direcció de Recursos Humans i Organització

1

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7F6CIPP4U53SB4W5QWGNXS44	Data i hora	28/10/2021 13:09:40
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la Llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica		
Signat per	JUAN CARLOS JEREZ ANTEQUERA (Regidor Delegat D'Administració, Bon Govern I Mobilitat/seguretat Pública)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7F6CIPP4U53SB4W5QWGNXS44	Pàgina	1/8



ANUNCI

Retribucions: Import brut anual 30.181,14 € amb la distribució següent:

Sou Base C1	Complement de Destí (18)	Complement Específic	Total brut mensual	Sou base C1 pagues extraordinàries	Total brut pagues extraordinàries
788,42 €	432,32 €	950,34 €	2.171,08 €	681,43 €	2.064,09 €

Forma de provisió: Concurs de mèrits específic amb proves (superació curs formatiu i prova).


MISSIÓ I FUNCIONS

Missió del lloc de treball

Assistir i interactuar amb la ciutadania pel qualsevol canal d'assistència per aconseguir empoderar-los en matèria d'administració electrònica i dels seus tràmits.

Funcions del lloc de treball

- Assistir, orientar i informar de forma especialitzada per qualsevol canal d'atenció a la ciutadania respecte dels serveis i tràmits que ofereix la Corporació.
- Assistir en qualsevol canal d'atenció (presencial, telemàtic, telefònic) en l'ús dels mitjans electrònics a la ciutadania.
- Assistir a les persones que no disposin dels mitjans electrònics necessaris, en l'ús del sistema de signatura electrònica, previ consentiment exprés per aquesta actuació, amb tasques pròpies de funcionari habilitat.
- Accedir i consultar la informació dels interessats en poder d'altres administracions, quan sigui necessari per la realització de determinats tràmits.
- Tramitar demandes administratives de tots els procediments i gestions administratives traspasades al servei, operant en els sistemes d'informació municipals i en les aplicacions de gestió d'expedients per resoldre íntegrament o bé derivant l'expedient al departament gestor.
- Informar sobre l'estat de la tramitació dels expedients administratius, suggeriments, queixes i reclamacions referents a serveis públics, així com, de la documentació, processos, requisits, condicions necessàries per a realitzar tràmits.
- Elaborar propostes de fitxa informativa de la Seu Electrònica, aplicant criteris de simplificació del llenguatge jurídic i administratiu, gestió d'enllaços cap a documents i planes pròpies de la Seu i externes.
- Elaborar propostes de procediments d'atenció ciutadana, aplicant criteris d'imatge corporativa.
- Donar suport als usuaris de la seu electrònica aplicant criteris de protecció de dades, gestió d'expedients i documents registrats.
- Participar en la identificació de necessitats, disseny d'estratègies i impuls de projectes relatius als àmbits d'actuació.
- Gestionar la informació en entorns digitals, associada a la navegació, recerca, obtenció, filtratge, avaluació, organització i compartició de la informació.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7F6CIPP4U53SB4W5QWGNXS44	Data i hora	28/10/2021 13:09:40	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la Llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica			
Signat per	JUAN CARLOS JEREZ ANTEQUERA (Regidor Delegat D'Administració, Bon Govern I Mobilitat/seguretat Pública)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7F6CIPP4U53SB4W5QWGNXS44	Pàgina	2/8	

ANUNCI

- Aportar idees innovadores amb una actitud proactiva, partint de la realitat digital de l'organització.
- Comunicar-se, de forma eficient, compartint informació i continguts, mitjançant canals digitals.
- Treballar, col·laborar i cooperar en entorns digitals, generant xarxes amb agents interns i externs a l'organització.
- Col·laborar en l'elaboració d'informes tècnics i estadístics per millorar el funcionament i les actuacions de l'assistència a la ciutadana.
- Col·laborar en l'elaboració i actualització de base de dades administratives i el manual de procediment de l'àmbit.
- Realitzar, de forma esporàdica i quan les demandes d'atenció ciutadana o permeten, tasques de suport administratiu als diferents programes i serveis.
- Participar en la innovació, transformació i la generació de valor públic.
- Col·laborar en la gestió dels equipaments adscrits al servei.
- Vetllar per la seguretat i salut en el seu lloc de treball, d'acord amb els procediments establerts i la normativa en matèria de prevenció de riscos laborals
- Vetllar per la protecció de les dades de caràcter personal a les quals tingui accés i per l'aplicació de les normes de confidencialitat vigents a l'organització.
- Qualsevol altra funció de la competència professional de l'ocupant que els seus caps jeràrquics li puguin encomanar.

REQUISITS ESPECÍFICS PER PARTICIPAR A LA CONVOCATÒRIA

Per participar a la convocatòria, s'ha de complir els requisits que s'enumeren tot seguit, abans de la data en què finalitzi el termini de presentació de sol·licituds:

- Ser funcionari/ària de carrera de l'Ajuntament de Mataró, del grup C1.
- No haver obtingut un lloc de treball mitjançant concurs de mèrits en els darrers dos anys.
- Trobar-se en la situació administrativa de servei actiu a l'Ajuntament de Mataró o en situació administrativa que comporti l'obligació de participar en concursos (excedents que sol·licitin reingrés).

TERMINI I FORMA DE PRESENTACIÓ SOL·LICITUDS

10 dies naturals a partir de l'endemà de la publicació de l'anunci d'aprovació de l'acord de convocatòria a la pàgina web municipal.

Es recomana presentar la sol·licitud de participació via telemàtica, accedint a través del link que es facilitarà a la web i el portal corporatiu, mitjançant l'Oficina Virtual d'Atenció Ciutadana. No obstant, es pot instar per qualsevol de les formes previstes a l'article 16.4 de la Llei 39/15, d'1 d'octubre.

Per a la valoració dels mèrits les persones candidates poden utilitzar indistintament els següents sistemes d'acreditació:

- Es tindrà en compte tota la documentació que consti als expedients personals, motiu pel qual es recomana que les persones aspirants, revisin presencialment a Recursos Humans el què hi consta.
- Declaració responsable per via telemàtica. Es posarà a disposició de les persones que es presentin, un formulari on la persona haurà d'especificar el mèrit (curs, experiència, etc) i de quin/s document/s disposa per acreditar-ho. Recursos Humans requerirà la persona, per a què presenti, davant d'un/a

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7F6CIPP4U53SB4W5QWGNXS44	Data i hora	28/10/2021 13:09:40
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica		
Signat per	JUAN CARLOS JEREZ ANTEQUERA (Regidor Delegat D'Administració, Bon Govern I Mobilitat/seguretat Pública)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7F6CIPP4U53SB4W5QWGNXS44	Pàgina	3/8



ANUNCI

empleat/da públic/a i en format original la documentació declarada. Es comprovarà que les dades són correctes i es signarà per les dues parts, interessat/da i validador/a, la declaració resultant. Tot allò ja declarat i validat, formarà part d'una base de dades i disponible per qualsevol altra procés selectiu en el qual la persona declarant vulgui participar.

Des de la direcció de Recursos Humans i Organització, es posarà a l'abast de totes les persones candidates que ho necessitin, l'assessorament necessari per portar a terme aquesta part del procés.

Finalitzada la fase de presentació, les persones candidates no podran realitzar cap modificació a la declaració responsable lliurada. No es valorarà cap mèrit que no quedi totalment acreditat. La veracitat de les dades que es facin constar en aquesta sol·licitud són responsabilitat de la persona que concorri al procés de provisió.

FASES DE LA PROVISIÓ:

D'acord amb la base 4a. de les bases generals que regulen la provisió de llocs de treball entre personal fix o funcionari de carrera de l'Ajuntament, el concurs específic continuarà les següents proves:

A. Prova de llengua catalana. Si alguna persona no acredita els coneixements de la llengua catalana mitjançant el certificat de suficiència C1 (antic C), o algun dels títols equivalents, haurà de realitzar la prova corresponent, que és qualificarà com a APTE/A o NO APTE/A essent, per tant, de caràcter eliminatori.

B. Prova de llengua castellana: Els/Les aspirants que no tinguin la nacionalitat espanyola i no acreditin els coneixements de llengua castellana hauran de realitzar la/es prova/es corresponent/s. La prova de llengua castellana es qualificarà com a APTE/A o NO APTE/A essent, per tant, de caràcter eliminatori.

C. Prova eliminatòria, d'avaluació de competències, amb una puntuació màxima de 10 punts.

C.1 Formació obligatòria i eliminatòria, amb una assistència mínima del 80% de les sessions. En cas de no aconseguir-se aquest percentatge mínim, tot i ser una absència justificada, la persona constarà com a "no presentat/da" i perdrà el dret a fer la prova d'avaluació. El curs de formació tindrà una **durada de 13 hores**, distribuïdes d'acord amb el temari, programa i la temporalització de l'annex a les bases. En finalitzar les sessions formatives, es plantejarà una prova per a cada bloc formatiu que podrà ser tipus test i/o prova pràctica amb utilització d'ordinador.

La puntuació màxima a obtenir serà de 5 punts i la mínima per superar-la, de 2,5.

Les sessions formatives i les proves es duran a terme el dilluns i dimecres en la franja horària compresa entre les 16 hores i 19:30 hores.

Les persones inscrites en el procés selectiu a qui l'horari del curs els coincideixi amb la seva jornada habitual de treball disposaran del permís per participar a la formació.

C.2. Prova, un cop finalitzat el curs formatiu, les persones que l'hagin superat hauran de realitzar una prova eliminatòria. La puntuació màxima obtenir serà de 5 punts i la mínima per superar aquesta prova és de 2,5 punts.

La prova serà de tipus situacional, es tractarà de reproduir o simular situacions pròpies del lloc de treball objecte de provisió, de manera que l'òrgan de selecció pugui observar i valorar el nivell de competències demostrat per les persones candidates posades *in situ* en aquest lloc de treball.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7F6CIPP4U53SB4W5QWGNXS44	Data i hora	28/10/2021 13:09:40
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la Llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica		
Signat per	JUAN CARLOS JEREZ ANTEQUERA (Regidor Delegat D'Administració, Bon Govern I Mobilitat/seguretat Pública)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7F6CIPP4U53SB4W5QWGNXS44	Pàgina	4/8



ANUNCI

Es valoraran les COMPETÈNCIES següents d'acord amb el nivell exigít al perfil de la present convocatòria.

- **Orientació a la ciutadania:** capacitat per donar resposta satisfactòria a les necessitats o demandes de la ciutadania, identificant les possibles demandes no explícites i/o futures necessitats.

- **Competència digital:** capacitat d'utilitzar de manera segura i crítica les tecnologies d'informació i comunicació en totes les seves possibilitats per tal d'obtenir, produir, presentar, intercanviar i/o avaluar informació en el seu àmbit d'actuació.

- **Gestió de la informació:** capacitat de recercar, tractar i organitzar la informació necessària per tal d'elaborar documentació diversa en relació a les pròpies responsabilitats i serveis.

- **Transversalitat i xarxa relacional:** capacitat per establir i mantenir una xarxa de relacions professionals, la cooperació amb les quals sigui necessària per obtenir bons resultats en els objectius marcats.

- **Adaptació:** capacitat per ajustar-se a situacions noves i canviants en el lloc de treball amb predisposició a l'aprenentatge i flexibilitat davant les exigències dels canvis.

D. Valoració de l'història professional dels candidats, d'acord amb el punt 4.a de les bases generals. La valoració dels mèrits es farà d'acord amb la documentació acreditativa aportada, més la que consti al seu expedient personal, sempre que a la sol·licitud així ho demani la persona. La puntuació màxima serà de 10 punts i no tindrà caràcter eliminatori.

D.1.-Estudis, títols, diplomes, cursos, seminaris, jornades, etc. rellevants pel lloc de treball o que puguin suposar un millor aprofitament de les capacitats i aptituds dels candidats, segons tipus i durada, com s'especifica a continuació:

- **Fins un màxim d'1 punt:**

Títols oficials **relacionats** amb l'àmbit del lloc de treball sempre que no sigui el requisit per ocupar alguna de les places que permetin l'accés al lloc, d'acord amb la taula següent:

GRUP PLAÇA PROVISIÓ DEL LLOC	TITULACIÓ	PUNT.
A2	Altres títols universitaris de grau mig	0.8
	Títols universitaris de grau superior.	0.9
	Doctorat, suficiència investigadora	1
C1	Altres cicles formatius de grau superior (o FP2)	0.8
	Títols universitaris de grau mig	0.9
	Títols universitaris de grau superior	1

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7F6CIPP4U53SB4W5QWGNXS44	Data i hora	28/10/2021 13:09:40
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica		
Signat per	JUAN CARLOS JEREZ ANTEQUERA (Regidor Delegat D'Administració, Bon Govern i Mobilitat/seguretat Pública)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7F6CIPP4U53SB4W5QWGNXS44	Pàgina	3/8



ANUNCI

Condicions d'utilització del barem:

- Per cada persona, només es tindrà en compte la titulació que sigui de grau superior. Es podrà valorar simultàniament la formació universitària no finalitzada, sempre que aquesta sigui posterior i/o superior a la titulació valorada.
- Formació universitària sense finalitzar, 0.003 punts per crèdit **superat** (no convalidat), fins un màxim de 0.6 si es cursen estudis de grau mig i de 0.8 en cas d'estudis de grau superior.
- Per poder valorar els crèdits de la formació universitària sense finalitzar o altres situacions que es desprenen de l'aplicació d'aquest barem, és necessari que la persona **presenti una còpia de l'expedient acadèmic personal**.
- **Fins un màxim de 3'5 punts:**

Cursos, seminaris, jornades, etc., relacionats amb el lloc de treball, d'acord amb el seu contingut i el nombre d'hores, segons la taula següent:

CONTINGUT	Nº HORES	PUNTUACIÓ
Relacionat amb les funcions específiques del lloc de treball.	20	0.2
	21 50	0.5
	51 150	1
	150, màsters, postgraus	2
Relacionat amb les funcions genèriques del lloc de treball (eines bàsiques).	20	0.1
	21 50	0.3
	51 150	0.6
	150, màsters, postgraus	1.5

Condicions d'utilització del barem:

- Per a la valoració de la formació complementària, primer es classificarà la documentació presentada per la persona, segons es consideri relacionada amb les funcions **específiques o genèriques** del lloc de treball i es sumarà el total d'hores.
- Si el certificat no ho especifica, es considerarà 1 hora per 'jornada', 2 hores per 'seminari', 10 hores per 'curs'.
- Les persones que presentin certificats de cursos de formació ocupacional del departament de treball de la Generalitat, l'INEM, OTG o altres, **hauran d'acompanyar el programa amb el nombre d'hores dedicat a cada mòdul**.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7F6CIPP4U53SB4W5QWGNXS44	Data i hora	28/10/2021 13:09:40
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica		
Signat per	JUAN CARLOS JEREZ ANTEQUERA (Regidor Delegat D'Administració, Bon Govern I Mobilitat/seguretat Pública)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7F6CIPP4U53SB4W5QWGNXS44	Pàgina	6/8



ANUNCI

La puntuació serà la suma obtinguda a partir de les puntuacions a cada un dels dos apartats.

D.2.- Experiència professional:

- **Fins un màxim de 4 punts:**

Per serveis prestats a l'Administració Pública, d'acord amb el temps treballat ocupant la plaça o places que són requisit per participar a la convocatòria, a raó de 0,25 punts per any de servei o fracció igual o superior a 6 mesos.

D.3.- Altres mèrits fins a 1'5 punts

- Es valoraran les activitats docents i la participació com a ponent en jornades, així com les publicacions relacionades amb l'àmbit del lloc objecte de convocatòria, a raó de 0,25 punts i fins un màxim de 0,50 punts.
- Es valoraran els coneixements d'idiomes, sempre i quan siguin en un nivell superior al requisit de participació, segons l'equivalència amb els 6 nivells del marc europeu comú de referència. Si es presenten diversos certificats del mateix idioma, només es tindrà en compte el del nivell superior:

Nivell	A1	A2	B1	B2	C1	C2
Puntuació	0.1	0.2	0.3	0.4	0.5	0.6

- Es valorarà a raó de 0,25 punts i fins un màxim de 1 punt, haver assumit tasques de responsabilitat.

E. Entrevista. Màx. 2 punts.

Entrevista personal, per avaluar aspectes motivacionals, les habilitats comunicatives, la gestió de l'estrès. Si l'òrgan de selecció ho considera necessari, es podran realitzar proves de caràcter psicotècnic dins d'aquesta fase.

L'entrevista té caràcter eliminatori. El barem de puntuacions és el següent:

- 0 punts: perfil diferent al dels llocs convocats. No supera.
- 1 punt: adequació mitjana al perfil establert.
- 2 punts: adequació alta.

ÒRGAN DE LA PROVISIÓ:

Titulars:

Presidenta: Un/a tècnic/a amb titulació igual o superior a l'exigida a la convocatòria de la Direcció de Recursos Humans de l'Ajuntament de Mataró.

Vocal 1: Un/a tècnic/a amb titulació igual o superior a l'exigida a la convocatòria de l'Ajuntament de Mataró.

Vocal 2: Un/a tècnic/a amb titulació igual o superior a l'exigida a la convocatòria de l'Ajuntament de Mataró.

Secretari/a: Un/a tècnic/a o administratiu/va de la Direcció de Recursos Humans de l'Ajuntament de Mataró.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7F6CIPP4U53SB4W5QWGNXS44	Data i hora	28/10/2021 13:09:40
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la Llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica		
Signat per	JUAN CARLOS JEREZ ANTEQUERA (Regidor Delegat D'Administració, Bon Govern I Mobilitat/seguretat Pública)		
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7F6CIPP4U53SB4W5QWGNXS44	Pàgina	7/8



ANUNCI

Suplents:

Presidenta: Un/a tècnic/a amb titulació igual o superior a l'exigida a la convocatòria de la Direcció de Recursos Humans de l'Ajuntament de Mataró.

Vocal 1: Un/a tècnic/a amb titulació igual o superior a l'exigida a la convocatòria de l'Ajuntament de Mataró.

Vocal 2: Un/a tècnic/a amb titulació igual o superior a l'exigida a la convocatòria de l'Ajuntament de Mataró.

Secretari/a suplent: Un/a tècnic/a o administratiu/va de la Direcció de Recursos Humans de l'Ajuntament de Mataró.


Annex. Curs formatiu.

Bloc 1: Assistència a la Ciutadania (5 hores).

Bloc 2: Model eines i solucions corporatives per a la transformació digital de l'Ajuntament de Mataró (3 hores).

Bloc 3: Conceptes clau de la tramitació administrativa (5 hores).

Prova: A l'acabar la darrera sessió del bloc 1 es plantejarà una prova i en finalitzar els bloc 2 i 3, es convocarà un altre dia a les persones aspirants per realitzar la prova dels blocs esmentats.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7F6CIPP4U53SB4W5QWGNXS44	Data i hora	28/10/2021 13:09:40	
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica			
Signat per	JUAN CARLOS JEREZ ANTEQUERA (Regidor Delegat D'Administració, Bon Govern i Mobilitat/seguretat Pública)			
URL de verificació	https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7F6CIPP4U53SB4W5QWGNXS44	Pàgina	6/8	