



Ajuntament
de Mataró

ANUNCI

Expedient: 845/18

Per decret 10999/2018 de 21 de desembre, el Regidor Delegat de Serveis Centrals, Seguretat i Bon Govern, ha resolt el següent:

Primer .- Aprovar les bases específiques, que s'adjunten com a annex, que regularan juntament amb les bases generals ja aprovades per la Junta de Govern Local, el procés selectiu per cobrir una plaça de tècnic/a mitjà/ana de consum, grup A2, de la plantilla de personal funcionari, mitjançant concurs oposició modalitat promoció interna i nomenament de funcionari/ària de carrera.

Segon.- Convocar el procés selectiu referit en el punt anterior.

Tercer - Obrir termini de presentació de sol·licituds del procés selectiu, que serà de 20 dies naturals a partir de l'endemà de la publicació de la convocatòria al DOGC, sens perjudici que si durant aquests 20 dies s'estima alguna alegació contra les bases específiques que ara s'aproven, es tornarà a obrir un nou termini per lliurar candidatures.

Quart.- Publicar anunci de l'acord de convocatòria i el seu annex al BOP, en extracte al DOGC i exposar-la a la pàgina web municipal i la resta de mitjans habituals de difusió, per a general coneixement.

Mataró, 21 de desembre de 2018

Regidor Delegat de Serveis Centrals,
Seguretat i Bon Govern
Juan Carlos Jerez Antequera



Ajuntament
de Mataró

BASES ESPECÍFIQUES DEL PROCÉS SELECTIU PER COBRIR UNA PLAÇA DE TÈCNIC/A MITJÀ/NA AL SERVEI DE CONSUM I SALUT, GRUP A2, MITJANÇANT CONCURS OPOSICIÓ MODALITAT PROMOCIÓ INTERNA.

AQUESTA CONVOCATÒRIA ES REGEIX TAMBÉ PER LES BASES GENERALS QUE REGULEN ELS PROCESSOS SELECTIUS DE PROMOCIÓ INTERNA A AQUEST AJUNTAMENT, MOTIU PEL QUAL CAL LLEGIR-LES PRÈVIAMENT.

OBJECTE DE LA CONVOCATÒRIA

L'objecte d'aquesta convocatòria és la cobertura d'UNA plaça de TÈCNIC/A MITJÀ/NA al Servei de Salut i Consum, grup A2, de la plantilla de personal funcionari de la corporació, mitjançant concurs oposició, modalitat de promoció interna i nomenament de funcionari/ària de carrera.

La plaça convocada està adscrita fins la seva cobertura pels sistemes de provisió reglamentaris, al lloc de responsable de tècnic de consum, a l'Àrea de Drets Socials i Serveis a les Persones. Al Servei de Consum i Salut.

FUNCIONS

Funcions genèriques

- Rebre i tramitar les queixes, reclamacions i denúncies de les persones consumidores.
- Informar, orientar i assessorar les persones consumidores sobre llurs drets i deures i les formes d'exercir-los.
- Gestionar les reclamacions per mitjà de la mediació en matèria de consum.
- Fer el seguiment i control de projectes que afectin al seu àmbit competencial.
- Fer el seguiment de l'activitat que es generi des dels diferents àmbits on participi: subvencions, recollida d'informació, elaboració de quadres de comandament, suport a l'elaboració de memòries, plans, etc.
- Gestionar i controlar diferents procediments administratius.
- Coordinar i fer d'interlocutor amb altres organismes, administracions, proveïdors, etc.
- Dissenyar i gestionar bases de dades, elaborar estadístiques i analitzar dades.
- Col·laborar en la realització d'estudis, projectes i memòries
- Dissenyar, elaborar i fer seguiment dels indicadors mensuals d'activitat (compliment del PAM, etc.).
- Dissenyar, recollir de dades i elaborar la memòria anual.
- 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.
- Qualsevol altra funció de la competència professional de l'ocupant que els seus caps jeràrquics li puguin encomanar



Ajuntament
de Mataró

Funcions específiques

Perfil Assessor/a Mediator/a

- Responsabilitzar.-se de tot el procediment administratiu de mediació i en especial, del compliment del termini de resolució del procediment de mediació fixat per la llei.
- Notificar a les parts en el termini fixat per la llei, l'arxivament del procediment , fent-hi constar el motiu de finalització.
- Realitzar mediacions presencials
- Realitzar mediacions per mitjans telemàtics
- La persona mediadora ha d'escollir el mitjà més adient, tenint en compte les circumstàncies de cada cas, per dur a terme el procediment de mediació.
- Redactar l'acord en una acta que ha de ser signada per la persona mediadora i les parts, a les quals es lliurarà una còpia.
- Facilitar el diàleg, promoure la comprensió entre les parts i ajudar a cercar solucions al conflicte.
- Vetllar perquè les parts prenguin les seves pròpies decisions i tinguin la informació i l'assessorament suficients per arribar a assolir acords d'una manera lliure i conscient.
- Informar adequadament les parts sobre les vies alternatives de resolució del conflicte en cas de finalització del procediment de mediació sense que s'hagi arribat a un acord.
- Adoptar les mesures que consideri adequades per a la gestió del procediment de mediació.
- Finalitzar el procediment de mediació, justificadament, si considera que no es pot resoldre el conflicte mitjançant aquesta via.

Perfil Secretari/ària de la Junta Arbitral de Consum de Mataró

- Vetllar pel compliment de totes les decisions que adoptin els òrgans arbitral en l'exercici de la seva funció de secretaria de la Junta Arbitral de Consum.
- Deixar constància de la realització d'actes procedimentals per l'òrgan arbitral o davant d'aquest i de la producció de fets amb transcendència procedimental mitjançant les oportunes diligències. Quan s'utilitzin mitjans tècnics de gravació o reproducció, el secretari arbitral ha de garantir l'autenticitat i la integritat del que s'ha gravat o reproduït.
- Assegurar el funcionament del registre de recepció de documents que s'incorporin a les actuacions arbitral, i expedir, si s'escau, les certificacions que en aquesta matèria siguin sol·licitades per les parts.
- Expedir certificacions de les actuacions arbitral no reservada a les parts, amb expressió del seu destinatari i el fi per al qual se sol·liciten.
- Documentar i formar els expedients del procediment arbitral, i deixar-hi constància de les resolucions que es dictin.
- Facilitar a les parts interessades i a tots els que manifestin i justifiquin un interès legítim i directe la informació que sol·licitin sobre l'estat de les actuacions arbitral no declarades reservades.
- Ordenar i impulsar el procediment, excepte en les actuacions reservades als àrbitres.
- Aixecar acta de les audiències.
- Fer les notificacions de les actuacions arbitral.



Ajuntament
de Mataró

REQUISITS ESPECÍFICS PER PARTICIPAR A LA CONVOCATÒRIA

- Ser personal funcionari de carrera o laboral fix a l'Ajuntament de Mataró.
- Tenir un mínim de dos anys d'antiguitat a l'Ajuntament de Mataró, ocupant una plaça del subgrup C1, amb nomenament de funcionari de carrera funcionari interí, contracte laboral indefinit fix o temporal, en la plaça amb la qual s'acredita el compliment del requisit anterior.
- Acreditar que s'està en possessió d'una titulació acadèmica de Grau, Diplomatura de l'àmbit de la branca de les ciències socials i jurídiques.
- Estar capacitat/da i posseir un grau de coneixement de la llengua catalana, tant en l'expressió oral com en l'escrita, que el/la faci apte/a per desenvolupar les seves funcions, equivalents al **nivell C1 de suficiència (antic C)**. Si la persona proposada, no disposa del certificat de suficiència en llengua catalana o títol equivalent, haurà de fer una prova, el resultat de la qual serà d'apte/a o no apte/a.

Tots aquests requisits i els de caràcter general, s'hauran de complir abans de la data en què finalitza el termini de presentació de sol·licituds, excepte els coneixements de català, que es podran obtenir i acreditar fins el mateix dia de la prova corresponent, però prèviament a la seva realització.

SISTEMA DE SELECCIÓ I MODALITAT D'ACCÉS

Concurs oposició, promoció interna.

a) Descripció i puntuació de les proves

Constarà de les proves de caràcter obligatori que s'indiquen a continuació:

1. **Prova de llengua catalana.** Si alguna persona no acredita els coneixements de suficiència en la llengua catalana mitjançant el certificat de nivell C1 o algun dels títols equivalents, realitzarà la/es prova/es corresponent/s. La prova de llengua catalana es qualificarà com a APTE/A o NO APTE/A essent, per tant, de caràcter eliminatori.
2. **Prova teòric - pràctica eliminatòria:**, que consistirà en l'elaboració, presentació i defensa davant l'òrgan de selecció d'un projecte, basat en el temari que s'adjunta, i que serà proposat per l'òrgan de selecció i publicat en l'acta de la seva constitució.

La puntuació màxima a obtenir en aquesta prova, és de 20 punts i la mínima requerida per superar-la serà de 10 punts.

3. Es valoraran els següents mèrits, d'acord amb el punt 8.5 de les bases generals, **fins a un màxim de 10 punts:**



b) Fase de valoració de mèrits

En relació a la fase de **valoració de mèrits**, es tindrà en compte la informació que s'hagi validat a la declaració de mèrits i l'expedient personal. Per tant, es recomana a les persones candidates consultar-ho prèviament, per garantir que consta tota la documentació que considerin d'interès pel procés o bé aportar allò que estimin oportú.

Es valoraran els següents mèrits, d'acord amb el punt 8.5 de les bases generals, **fins a un màxim de 10 punts:**

Formació, fins un màxim de 4 punts

Formació reglada. Es tindrà en compte la titulació que sigui de grau superior, sempre i quan no sigui la condició per accedir a la convocatòria i es consideri relacionada o rellevant pel lloc de treball.

Formació complementària:

General: tota aquella formació que es pot considerar d'interès en qualsevol lloc de treball, és a dir tota la relacionada amb les eines ofimàtiques d'ús habitual (word, excel, access, sistema operatiu Windows), prevenció de riscos laborals genèrics, primers auxilis, qualitat, habilitats interpersonals, i els cursos, seminaris i jornades que no es puguin considerar formació específica.

Específica: tota aquella formació relacionada amb les funcions específiques de la plaça convocada.

El fet que l'òrgan de selecció no consideri una formació com a específica no comportarà la seva consideració automàtica com a general. L'òrgan decidirà si la classifica en alguna de les anteriors categories, o bé la descarta per irrellevant.

Experiència professional, fins un màxim de 6 punts:

Per serveis prestats, d'acord amb l'antiguitat, a raó de 0,33 per any de servei o fracció superior a 6 mesos, fins un màxim de 6 punts.

A aquest apartat es valorarà només l'antiguitat reconeguda a la plaça que és requisit per participar a la convocatòria i el temps de serveis prestats a la plaça convocada.

No es valorarà com a mèrit els dos anys de serveis prestats com a funcionari/a de carrera o personal laboral fix, que són requisit per participar a tots els processos de promoció interna, ni tampoc el temps treballat que s'acrediti per substituir el requisit de participació.

Altres mèrits, fins un màxim d'1 punt:

- Es valoraran les activitats i contribucions documentades, que no formin part de les funcions pròpies del lloc de treball i hagin suposat una eina, una millora organitzativa, una col·laboració enriquidora per l'equip de treball, pel servei, etc., a raó de 0,25 punts i fins un màxim d'1 punt.



Ajuntament
de Mataró

- 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 valoraran les pràctiques professionals, col·laboracions o voluntariat relacionades amb l'àmbit de la plaça objecte de la convocatòria, a raó de 0,10 punts i fins un màxim de 0,20 punts, sempre que no formin part d'un títol formatiu ja valorat o requisit de participació.

4. Entrevista personal.

La puntuació màxima serà de 2 punts. Podrà contenir proves psicotècniques, si aquestes no formen part de les proves anteriors. S'informarà a les persones candidates prèviament i amb temps suficient de la realització de l'entrevista sobre les competències que s'avaluaran. Aquesta prova no tindrà caràcter eliminatori.

Les competències a avaluar les acordarà l'òrgan de selecció en el moment de la seva constitució i les publicarà en l'acta corresponent.

5. Període de pràctiques o prova, d'acord amb el punt 8.7 de les bases generals vigents.

PRESENTACIÓ DE LA SOL·LICITUD I DE LA DECLARACIÓ RESPONSABLE DE REQUISITS I MÈRITS.

a. Sol·licitud de participació:

El termini per a la presentació de sol·licituds i de la declaració responsable dels requisits i mèrits, serà de 20 dies naturals, que es comptaran a partir de l'endemà de la data de publicació de l'anunci de la convocatòria al DOGC. Tota la informació relativa a la convocatòria estarà disponible a la pàgina web de l'Ajuntament.

Per participar al procés selectiu, cal emplenar el formulari de la sol·licitud a través de la pàgina web municipal, fent constar que es compleixen els requisits de participació establerts, **sense** adjuntar cap document excepte, si escau, la sol·licitud d'adaptació per a la realització de les proves. En aquest cas, s'haurà d'adjuntar a la sol·licitud el dictamen expedit per l'equip multiprofessional competent, on consti la proposta d'adaptació en temps i/o mitjans de la/es prova/es.

b. Declaració responsable de requisits i mèrits:

Per la valoració dels mèrits, es posarà a disposició de les persones que es presentin, al mateix lloc de la pàgina web on es trobarà la sol·licitud, un formulari on la persona haurà de declarar i especificar tots els requisits i els mèrits (cursos, experiència, etc.) i de quin/s document/s acreditatius disposa. Per accedir a aquest formulari, **cal haver tramitat abans la sol·licitud**, ja



Ajuntament
de Mataró

que es requereix el núm. de registre assignat a aquest primer tràmit, que s'envia automàticament al correu electrònic que es faci constar a les dades personals.

Recursos Humans posarà a l'abast de totes les persones candidates que ho sol·licitin l'assessorament necessari per portar a terme aquesta part del procés. Es pot fer aquesta petició a rh@ajmataro.cat.

Un cop admesa la persona a la convocatòria i iniciat el procés selectiu, Recursos Humans requerirà la persona per a què mostri, davant d'un/a funcionar/ària 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, disponible per qualsevol altra procés selectiu en el qual la persona declarant vulgui participar.

Amb la finalitat de donar un millor servei, es recomana l'ús de la via telemàtica. No obstant, la sol·licitud de participació i els mèrits, també es poden presentar per qualsevol altra mitjà dels què preveu la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.

Finalitzada la fase de presentació, les persones candidates no podran realitzar cap modificació a les dades declarades com a mèrit, ni es valorarà cap mèrit que no quedi totalment acreditat en el moment en què es faci la validació.

La veracitat de les dades que es facin constar en aquesta sol·licitud és responsabilitat de la persona que concorri a les proves selectives.

c. Pagament dels drets d'examen.

Les taxes tindran l'import que marquin en cada moment les Ordenances Fiscals corresponents, segons el grup al qual pertanyi la convocatòria. El pagament de taxes es podrà fer per mitjans telemàtics, en el moment de realitzar la sol·licitud, o bé a través de les entitats bancàries col·laboradores (indicades en cada cas al rebut o carta de pagament corresponent). També s'acceptarà el pagament de les taxes per gir postal o telegràfic, transferència o altres fórmules recollides per la normativa.

Únicament es retornarà l'import dels drets d'examen a les persones que resultin excloses del procés selectiu a la resolució que aprovi la llista d'admesos. La devolució l'haurà de sol·licitar la persona interessada, per qualsevol dels mitjans de comunicació de què disposa l'Ajuntament, adjuntant còpia del document oficial d'identitat i fent constar el número de compte on s'ha de fer l'abonament.



Ajuntament
de Mataró

ÒRGAN DE SELECCIÓ:

Membres titulars i les seves respectives persones suplents:

President/a: 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.

Vocals 1 i 2: Un/a tècnic/a amb titulació igual o superior a l'exigida a la convocatòria, de l'Ajuntament de Mataró.

Vocal 3: Un/a tècnic/a expert en la matèria d'una altre Administració, amb titulació igual o superior a l'exigida a la convocatòria.

Vocal 4: Un/a tècnic/a proposat/da per l'Escola d'Administració Pública de Catalunya

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

TEMARI:

1. El codi de consum de Catalunya.
2. L'ordenament jurídic en matèria de consum: Decret 121/2013 de 26 de febrer, pel qual es regulen els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia en les relacions de consum.
3. Reglament 1169/2011 sobre la informació alimentària facilitada al consumidor.
4. L'ordenament jurídic en matèria de consum: Àmbit europeu.
5. La mediació en l'àmbit dels conflictes de consum.. Elements, subjectes i objecte de la mediació de consum. Tècniques de mediació en consum.
6. L'arbitratge de consum i via judicial.
7. Drets bàsics de les persones consumidores
8. La informació i l'atenció de les persones consumidores. Servei d'atenció al client i reclamacions
9. Subministraments bàsics de consum i reclamacions
10. Modalitats de compra. Compres a distància. Compres fora de l'establiment en màquines automàtiques.
11. Les condicions generals de contractació i clàusules abusives.
12. Consum de productes i serveis abans de la compra. Informes precontractuals i condicions.
13. Consum responsable.
14. Anuncis i publicitat. Publicitat i pràctiques deslleials.
15. Mitjans de pagament. Comprovant de compra
16. Garanties dels productes
17. La denúncia administrativa, la inspecció de consum i el control de mercat. Procediment sancionador.
18. Telecomunicacions: usuaris i reclamacions. La informació a les xarxes socials. Seguretat a Internet.
19. Protecció de dades. Recollida de dades personals. drets accés, rectificació, suspensió, oposició, Limitació i portabilitat de dades. Tractament de dades personals.
20. Formació i educació en matèria de consum.