

**BASES ESPECÍFIQUES REGULADORES DEL PROCÉS SELECTIU PER COBRIR UNA PLAÇA DE TÈCNIC/A MITJÀ/ANA, SUBGRUP A2, ADSCRITA AL SERVEI D'ATENCIÓ CIUTADANA, MITJANÇANT CONCURS OPOSICIÓ MODALITAT PROMOCIÓ INTERNA, I NOMENAMENT DE FUNCIONARI/ÀRIA DE CARRERA.**

AQUESTA CONVOCATÒRIA ES REGEIX TAMBÉ PER LES BASES GENERALS REGULADORES DELS PROCESSOS SELECTIUS DE COBERTURA TEMPORAL I DEFINITIVA DE PLACES DE LA PLANTILLA DE L'AJUNTAMENT DE MATARÓ, MOTIU PEL QUAL CAL LLEGIR-LES PRÈVIAMENT. (Aprovades pel Ple de 17 de gener de 2019, BOPB 05/02/2019 i DOGC 08/02/2019)

## **1. OBJECTE DE LA CONVOCATÒRIA**

D'acord amb el punt 1 de les bases generals reguladores dels processos selectius de cobertura temporal i definitiva de places, i la següent informació específica:

**Nom de la plaça:** Tècnic/a mitjà/ana

**Subgrup:** A2

**Escala:** Administració Especial, Serveis especials

**Sistema selectiu:** Concurs oposició

**Modalitat d'accés:** Promoció interna

**Relació laboral:** Nomenament com a funcionari/ària de carrera.

La plaça convocada està adscrita fins la seva cobertura pels sistemes de provisió reglamentaris, al lloc de responsable d'oficina, adscrit a l'Oficina Virtual d'Atenció Ciutadana del Servei d'Atenció Ciutadana.

### **1.1. Missió del lloc de treball**

Coordinar i supervisar les funcions de l'àmbit competencial assignat a l'Oficina Virtual d'Atenció Ciutadana.

### **1.2. Funcions del lloc de treball**

- Coordinar el projecte d'Oficina Virtual d'Atenció Ciutadana (OVAC) i coordinar-se amb tècnics d'altres serveis per el bon funcionament d'aquesta.
- Coordinar el projecte d'atenció ciutadana a través de missatgeria instantània i vetllar per l'evolució del servei i el programari que el gestiona.
- Estudiar, dissenyar i planificar la implementació de projectes de millora continuada de la OVAC i qualsevol dels seus elements (tràmits, bústia, adreces genèriques, etc).
- Revisar els continguts de la OVAC per millorar-ne l'eficàcia, l'eficiència i la seva aplicabilitat.
- Analitzar els requeriments per la incorporació de nous continguts a la OVAC.
- Coordinar les adreces genèriques i plataformes virtuals que han estat adscrites al Servei d'Atenció Ciutadana ( ajmataro@; tramitsenlinia@; lopd@; EACAT; AET)
- Vetllar per l'acompliment dels terminis de resposta , d'acord amb els compromisos adquirits com a canal telemàtic de contacte amb els ciutadans.
- Planificar, organitzar, coordinar, proposar millores i supervisar el bon funcionament de la Bústia i de la tasca diària de les persones implicades.
- Recollir la problemàtica diària i elaborar informes de gestió periòdics dels elements que conformen l'OVAC.
- Col·laborar en el disseny de les actuacions del PAM i la memòria anual del servei en temes referents a l'OVAC.
- Desenvolupar projectes que connectin la OVAC amb xarxes socials, administració 2.0.

- Donar suport al cap de servei i assistir a les reunions de coordinació en temes relacionats amb atenció ciutadana.
- Facilitar l'ús dels ordinadors d'ús públic a tots els ciutadans/nes com a eina de comunicació amb la Corporació i vetllar pel seu bon funcionament.
- Vetllar per la formació permanent del coordinador de tràmits per internet, per tal que es vagi mantenint al corrent de les noves eines telemàtiques que poden ajudar a millorar la OVAC.
- Col·laborar en la gestió dels recursos 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.

### **1.3. Condicions del lloc de treball**

D'acord amb la Relació de Llocs de Treball vigent, les condicions són els següents:

- Salari base grup A2: 1.040,69€
- Complement de destí 20: 477,19€
- Complement específic: 985,75€
- Altres complements d'acord amb l'Acord de condicions de treball de personal funcionari.

## **2. REQUISITS PER PARTICIPAR A LA CONVOCATÒRIA**

D'acord amb el punt 2 i 2.9 de les bases generals, i la següent informació específica:

- Ser personal funcionari de carrera o laboral fix a l'Ajuntament de Mataró, d'una plaça del subgrup C1, sempre que en el moment de la convocatòria es trobi adscrita a un lloc de treball de l'àmbit administratiu o amb elevat component de tramitació administrativa.
- Tenir un mínim de dos anys d'antiguitat a l'Ajuntament de Mataró en la plaça amb la qual s'acredita el compliment del requisit anterior, amb nomenament de funcionari de carrera, de funcionari interí, amb contracte laboral indefinit fix o temporal. Els dos anys han d'haver-se perfeccionat amb adscripció a llocs de treball de l'àmbit administratiu o amb elevat component de tramitació administrativa.
- Trobar-se en situació administrativa de servei actiu a l'Ajuntament de Mataró, serveis especials o serveis en altres administracions públiques.
- Acreditar que s'està en possessió d'una titulació acadèmica de Grau o Diplomatura, o titulació equivalent.
- 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.
- Presentació del projecte previst a l'apartat 8.1.2 d'aquestes bases.

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. Els coneixements de català es podran acreditar en qualsevol moment del procés selectiu i fins el mateix dia de la prova de català corresponent, però prèviament a la seva realització.

## **3. COMPLIMENT I ACREDITACIÓ DELS REQUISITS PER PARTICIPACIÓ**

D'acord amb el punt 3 de les bases generals.

## **4. PRESENTACIÓ DE SOL·LICITUDS**

D'acord amb el punt 4 de les bases generals i la següent informació específica:

**a. Sol·licitud d'adaptació per a la realització de les proves.**

En el cas que la persona candidata sol·liciti una adaptació per a la realització de les proves, haurà d'adjuntar a la seva 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. Exempció al pagament de la taxa per drets d'examen**

En el cas que la persona candidata sol·liciti l'exempció al pagament, haurà d'adjuntar a la seva sol·licitud el document expedit per l'Oficina d'ocupació que correspongui, d'acord amb el qual es troba en situació de persona demandant d'ocupació no ocupada (DONO). També es pot acreditar presentant el full d'inscripció al SOC i l'informe de vida laboral, procurant que la data d'expedició es trobi dins del termini de presentació de sol·licituds.

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. Acreditació de mèrits i requisits**

La presentació de documents per acreditar que es disposa dels requisits de participació i dels documents per a la fase de valoració de mèrits, es farà posteriorment a la presentació de sol·licituds, per acord de l'òrgan de selecció, que fixarà un termini un cop superades les proves de la fase d'oposició.

Recursos Humans posarà a disposició de les persones candidates, un cop superada la fase d'oposició, un formulari per realitzar una declaració responsable dels mèrits, al qual es pot accedir amb el codi identificatiu que s'assigni en el moment de fer la sol·licitud. A aquesta declaració, la persona haurà d'especificar el mèrit (curs, experiència, etc.) i de quin/s document/s disposa per acreditar-ho. L'Ajuntament requerirà la persona, per a què presenti, davant d'un/a empleat/da públic/a, i en format original, la documentació declarada. Es comprovarà presencialment la veracitat de les dades i es signarà per les dues parts, interessat/da i validador/a, la declaració resultant. La documentació declarada i validada formarà part d'una base de dades, disponible per qualsevol altre procés selectiu en el qual la persona declarant vulgui participar.

Si la persona ja hagués presentat anteriorment una declaració, i aquesta hagués quedat validada, podrà accedir a les seves dades i actualitzar-les. En el moment en què se la convoqui, només haurà de presentar els documents per acreditar la nova informació introduïda.

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.

No obstant això, i amb independència del moment en què s'hagin de mostrar els documents, cal tenir present que **la data límit d'obtenció dels requisits i dels mèrits és el darrer dia de presentació de sol·licituds**. Si es constatés, en qualsevol moment del procés, que la persona no disposa de tots els requisits en temps i forma, quedarà exclosa, perdent el dret a continuar formant part del procés selectiu en tot cas.

## **5. TRACTAMENT DE DADES PERSONALS I CUSTÒDIA DE LA DOCUMENTACIÓ**

D'acord amb el punt 5 de les bases generals.

## **6. ADMISSIÓ DE LES PERSONES CANDIDATES**

D'acord amb el punt 6 de les bases generals.

## **7. ACTUACIÓ DE L'ÒRGAN TÈCNIC DE SELECCIÓ**

D'acord amb el punt 7 de les bases generals i la següent informació específica:

**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 i Organització 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 i 4:** Un/a tècnic/a especialista en la matèria d'una altra Administració, amb titulació igual o superior a l'exigida a la convocatòria.

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

**Observador/a:** el president o presidenta de la Junta de Personal, o delegat/da de personal en qui delegui, podrà ser present com a observador/a, amb veu però sense vot, en totes les proves o exercicis i a totes les sessions dels òrgans tècnics de selecció.

**Assessor/a:** es podrà designar alguna persona com a assessor/a especialista en la matèria, amb veu i sense vot, per col·laborar en alguna/es de les proves o exercicis.

## **8. DESENVOLUPAMENT DEL PROCÉS SELECTIU**

D'acord amb el punt 8 i l'Annex 2 de les bases generals i la següent informació específica:

El sistema de selecció serà el **concurs oposició, modalitat promoció interna**, constant de les fases que s'indiquen a continuació:

### **8.1. Fase d'oposició.**

En relació a la fase d'oposició, indicar que es valoraran les proves d'acord amb el punt 8.5.1, fins a un **màxim de 36 punts**, i d'acord a la següent informació específica:

#### **8.1.1. Prova de llengua catalana.**

Si alguna persona no pot acreditar els coneixements de la llengua catalana mitjançant el certificat de nivell C1 (antic C) de la Junta Permanent de Català, o algun dels títols equivalents, realitzarà la/es prova/es corresponent/s.

Aquesta prova tindrà caràcter eliminatori i es qualificarà com a APTE/A o NO APTE/A. Restaran excloses del procés selectiu les persones que no la superin.

#### **8.1.2. Prova teòric - pràctica.**

La prova consistirà en l'elaboració, presentació i defensa davant l'òrgan de selecció d'un projecte per a la millora de la gestió interna i que consistirà en:

***Elaboració del protocol de relació de les diferents unitats de l'Ajuntament de Mataró amb l'Oficina d'Atenció Ciutadana, per al manteniment de les campanyes d'informació***, que haurà de preveure els recursos necessaris per a la posada en marxa, així com propostes de millora de modernització o digitalització del protocol.

Aquest projecte tindrà una extensió màxima de 30 pàgines, a una sola cara, en format DIN A4 i amb tipus de lletra Arial o Calibri 11 i interlineat 1,5 (els encapçalaments d'apartats i seccions del document podran ser de grandària superior).

La presentació del projecte és obligatòria i eliminatòria i s'haurà de portar a terme en el mateix termini de presentació de les sol·licituds de participació a la convocatòria, tal i com es recull a l'apartat 2 d'aquestes bases. La presentació es farà mitjançant Registre d'entrada General a l'Ajuntament, adreçat a la presidència de l'òrgan d'aquesta convocatòria i preferiblement en format electrònic a través del portal de tràmits de la Seu electrònica. En cas de presentar-se en format paper, haurà de ser en sobre

tancat, dirigit igualment a la presidència de l'Òrgan de selecció, i on s'inclourà un llapis o dispositiu de memòria USB amb l'arxiu del projecte.

L'òrgan de selecció convocarà les persones aspirants, per tal d'exposar i defensar el projecte realitzat, amb possibilitat de suport visual. L'exposició haurà d'ajustar-se al contingut del projecte presentat i es desenvoluparà davant d'aquest durant un temps màxim de 20 minuts, al final dels quals, els membres de l'òrgan podran formular les preguntes i aclariments que s'escaiguin sobre el treball presentat i exposat. L'òrgan de selecció, però, podrà reduir el temps d'exposició a un temps comú no inferior a 10 minuts. Les condicions d'exposició estaran definides i publicades amb la convocatòria a la prova.

Els aspectes a valorar, a títol orientatiu són: anàlisi i diagnòstic de la situació actual; motivació, justificació i descripció d'objectius de les propostes d'actuació; innovació i propostes de millora; qualitat de la presentació, estructura, ordre i claredat; habilitats comunicatives en l'exposició i defensa, comunicació i influència, planificació i gestió del temps, autocontrol, etc.

La prova és obligatòria i eliminatòria, i serà qualificada fins a un màxim de 30 punts (20 punts de valoració del contingut del projecte i aspectes formals, i 10 punts de valoració de la defensa del mateix), quedant eliminades del procés selectiu aquelles persones que no obtinguin en total una puntuació de 15 punts com a mínim.

### **8.1.3. Avaluació psicològica de competències i personalitat.**

No té caràcter eliminatori i es puntuarà sobre 6 punts. L'assistència a l'entrevista, en cas d'estar convocat/da, és obligatòria. La no presentació comporta l'eliminació del procés selectiu.

L'entrevista personal serà conduïda i valorada per un/a psicòleg/oga. Podrà contenir proves psicotècniques de suport sempre que les persones candidates siguin informades prèviament, ja sigui a la resolució d'admesos i exclosos o, com a màxim, a l'acta de la sessió anterior a la realització d'aquest/a prova/es psicotècnica/ques.

Les competències que s'avaluaran a l'entrevista seran:

- Orientació al servei i a la ciutadania
- Resolució de conflictes
- Creativitat i innovació

Tal com indica el document de bones pràctiques, en la selecció de personal funcionari/ària de carrera o personal laboral fix d'aquest Ajuntament mitjançant processos definitius és obligatori fer gravació audiovisual de les entrevistes i proves situacionals tipus *role-playing*, i es prohibeix utilitzar aquestes gravacions amb una finalitat diferent a la de poder contrastar, en cas necessari, que s'han seguit els procediments i principis establerts en les bases generals i aquestes específiques.

A tal efecte, a les sol·licituds de participació en un procés de selecció, s'inclourà una autorització del/de la candidat/a que permeti la gravació de la fase d'entrevista i les proves situacionals tipus *role-playing*, amb la finalitat exclusiva determinada al paràgraf anterior. En cap cas aquesta gravació serà objecte de divulgació sense el consentiment exprés i previ de la persona afectada.

## **8.2. Fase de concurs. Valoració de mèrits**

En relació a la fase de **valoració de mèrits**, indicar que es valorarà la documentació justificativa d'acord amb el punt 8.5.2 de les bases, fins a un **màxim de 18 punts**, i d'acord a la següent informació específica:

### **8.2.1. Formació, fins un màxim de 7 punts**

A. **Formació reglada.** Es tindran en compte totes les titulacions relacionades o rellevants per desenvolupar les funcions del lloc de treball, d'acord amb la taula inclosa a l'apartat 8.5.2.5.1 de les

bases esmentades, que correspongui segons el grup de la plaça convocada, sempre i quan aquest títol no sigui requisit per accedir a la convocatòria. **La puntuació màxima a obtenir són 2 punts.**

- B. Formació complementària. La puntuació màxima a obtenir són 5 punts,** d'acord amb la taula inclosa a l'apartat 8.5.2.5.2 de les bases esmentades:

*General:* tota la relacionada amb les eines ofimàtiques d'ús habitual (Word, Excel, Access, sistema operatiu Windows), prevenció de riscos laborals, habilitats interpersonals i comunicació i els cursos, seminaris i jornades d'utilitat pràctica pel lloc de treball, que no es puguin considerar formació específica, però sigui rellevant per les funcions objecte de la convocatòria.

*Específica:* tota aquella formació relacionada amb les funcions objecte de la convocatòria, i en concret les relacionades amb l'atenció ciutadana, el procediment administratiu, l'administració electrònica, els mecanismes d'identificació i signatura digital, els coneixements de legislació en matèria d'administració electrònica, etc. No es tindran en compte els cursos de normativa que es trobi derogada.

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.

#### **8.2.2. Experiència professional, fins un màxim de 7 punts:**

En tractar-se d'un procés de promoció interna no caldrà acreditar l'antiguitat, i no es tindran en compte altres serveis prestats a l'empresa privada.

- A. Com a **experiència professional equivalent**, en qualsevol Administració Pública, a raó de 0,05 punts per mes treballat, fins un màxim de 7 punts, es tindrà en compte l'experiència desenvolupada en places dels subgrups A2 i C1, on clarament es realitzin les mateixes funcions, o que l'òrgan pugui determinar que les funcions exercides son equivalents, atenent a les funcions desenvolupades i documentades.
- B. Com a **experiència professional relacionada**, en funcions a l'Administració Pública, a raó de 0,025 punts per mes treballat, fins un màxim de 3 punts, es tindrà en compte:
- L'experiència en places del subgrup C1, admeses com a requisit de participació a la convocatòria i ocupant un lloc de treball administratiu o amb elevat component de tramitació administrativa. Recordar que no es valoraran com a mèrit els dos anys de serveis prestats que són requisit per participar a tots els processos de promoció interna.
  - L'experiència en places dels subgrups A1 i A2, realitzant funcions diferents de les valorades a l'apartat A, però relacionades amb el lloc de treball.

L'experiència professional es valorarà tenint en compte la suma total dels dies treballats, d'acord amb el recàlcul de dies de l'informe de vida laboral (que homogeneïtza el temps treballat a jornada parcial) considerant, per tant, un mes treballat com a 30 dies naturals i en jornada completa.

D'acord amb l'art. 15 del Decret 214/1990, de 30 de juliol, pel qual s'aprova el reglament del personal al servei dels ens locals, no es valoraran com a experiència professional els serveis prestats en qualitat de personal eventual a les administracions públiques.

#### **8.2.3. Altres mèrits, fins un màxim de 4 punts:**

D'acord amb el punt 8.5.2.8 de les bases generals i la següent informació específica:



- **Coneixements d'idiomes** amb una puntuació màxima a obtenir d'1,5 punts, d'acord amb les taules de la base 8.5.2.8. Títols oficials que corresponguin a algun dels nivells del marc europeu comú de referència, sempre i quan siguin superior al requisit de participació. Si es presenten diversos certificats del mateix idioma, només es tindrà en compte el del nivell superior.
- **Certificats acreditatius de competència digital (ACTIC)** amb una puntuació màxima a obtenir d'1,2 punts, d'acord amb les taules de la base 8.5.2.8. En cas que la persona aspirant acreditati més d'un nivell, només es valorarà el de nivell superior.
- **Ponent, formador/a**, en matèries relacionades amb les funcions del lloc de treball a raó de 0,2 i fins un màxim de 2 punts.
- **Autoria d'articles relacionats amb les funcions del lloc o amb matèries transversals**, a raó de 0,2 fins a un màxim de 2 punts. Textos d'innovació, tecnologies de la informació i la comunicació, etc.
- **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 0,2 i fins un màxim de 2 punts.

#### **9. QUALIFICACIÓ DEFINITIVA I LLISTA DE PERSONES APROVADES**

D'acord amb el punt 9 de les bases generals

#### **10. PRESENTACIÓ DE DOCUMENTS PER A LA INCORPORACIÓ**

D'acord amb el punt 10 de les bases generals

#### **11. PERÍODE DE PRÀCTIQUES**

D'acord amb el punt 11 de les bases generals

#### **12. NOMENAMENT DE FUNCIONARI/ÀRIA DE CARRERA**

D'acord amb el punt 12 de les bases generals

#### **13. RÈGIM D'INCOMPATIBILITATS**

D'acord amb el punt 15 de les bases generals

#### **14. RÈGIM D'IMPUGNACIONS I AL·LEGACIONS**

D'acord amb el punt 16 de les bases generals

**ANNEX 1: TEMARI**

D'acord amb el punt 8.5.1.5.1. de les bases generals.

1. Canals d'atenció a la ciutadania: canal presencial, telefònic, virtual i mòbil.
2. Els principis de l'administració electrònica. Els serveis públics electrònics i el dret de la ciutadania a accedir-hi.
3. El model de l'administració electrònica de Catalunya. El Consorci d'Administració Oberta de Catalunya.
4. L'extranet de les administracions públiques catalanes. EACAT.
5. Drets i obligacions de les persones a relacionar-se electrònicament amb l'administració.
6. L'assistència a les persones interessades en l'ús dels mitjans electrònics.
7. Funcions atribuïdes a les oficines d'assistència en matèria de registres previstes en l'art.16 de la llei 39/2015.
8. La seu electrònica: on es regula, què és, com funciona, protecció de dades, contingut mínim.
9. L'expedient electrònic, la notificació electrònica, el registre electrònic i el tauler electrònic.
10. Les aplicacions informàtiques de gestió documental i de gestió d'expedients: Funcionament i incidència en la tramitació electrònica.
11. El document electrònic. Regulació legal i efectes del document públic electrònic, Validesa i eficàcia de les còpies realitzades per les administracions públiques a partir de la Llei 39/2015.
12. Digitalització i realització de còpies autèntiques dels documents.
13. El concepte de metadada i la seva aplicació en la gestió de documents electrònics.
14. Mecanismes d'identificació i signatura digital: els certificats digitals, l'IdCAT i l'IdCAT Mòbil.
15. Perfil del contractant, sobre digital. Factura electrònica.
16. La interoperabilitat i a les Administracions Públiques.
17. Protecció de dades de caràcter personal. Tipologia de fitxers amb dades de caràcter personal.
18. Mesures de seguretat dels fitxers automatitzats. L'auditoria de seguretat de les dades.
19. La transparència i el dret a l'accés a la informació pública.
20. Definició de govern obert. Els grups d'interès.
21. Avaluació de la qualitat en l'atenció ciutadana. Seguiment i avaluació de la satisfacció
22. Polítiques de seguretat de la informació. Esquema Nacional de Seguretat.
23. La mobilitat en els serveis d'administració electrònica: aplicacions mòbils.
24. L'atenció a la ciutadania: el tractament de situacions difícils.
25. L'administració electrònica inclusiva.
26. L'atenció a les persones amb perspectiva de gènere.
27. Mecanismes i espais de participació ciutadana per a la millora dels serveis públics.
28. Gestió de projectes de millora en l'atenció a la ciutadania.
29. La responsabilitat civil i penal de les autoritats i del personal al servei de l'administració.
30. Codi ètic del servei públic de Catalunya.