



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALICANTE

CONVOCATORIA N.º 17

BASES ESPECÍFICAS PARA CUBRIR UNA PLAZA DE TÉCNICO MEDIO DE CALIDAD Y COMUNICACIÓN, DEL TURNO PROMOCIÓN INTERNA.

BASE PRIMERA.- PLAZAS CONVOCADAS Y SISTEMA DE SELECCIÓN

A) Es objeto de la presente convocatoria la provisión como funcionarios/as de carrera, de **una plaza de técnico medio de calidad y comunicación**, encuadrada en la Escala de Administración Especial, Subescala Servicios especiales, Grupo profesional A, Subgrupo A2 de conformidad con lo dispuesto en el artículo 76 del Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público.

B) El sistema de selección de los aspirantes será el de concurso-oposición.

Las plazas no cubiertas por esta convocatoria se ofertarán por el turno libre ordinario.

A esta convocatoria se acumularán todas aquellas vacantes que se produzcan hasta que se concluya el proceso selectivo, previa inclusión de las mismas en la correspondiente oferta de empleo público.

BASE SEGUNDA.- REQUISITOS DE LOS CANDIDATOS

Para ser admitidos a la realización de las pruebas selectivas, los aspirantes deberán reunir los requisitos que se indican en las Bases Genéricas y los siguientes:

Tener la condición de funcionario de carrera del Excmo. Ayuntamiento de Alicante y haber prestado dos años de servicios efectivos como funcionario de carrera y técnico auxiliar de información juvenil en el Excmo. Ayuntamiento de Alicante.

- Estar en posesión del Grado universitario o titulación equivalente, que corresponda, conforme al sistema vigente de titulaciones acreditado por la Administración Educativa competente, (equivalencia MECES).

En todo caso la equivalencia deberá ser aportada por el aspirante mediante certificación expedida al efecto por la Administración competente en cada caso.

En caso de titulaciones obtenidas en el extranjero deberá estar en posesión de la credencial que acredite su homologación. Dicha homologación deberá ser aportada por el aspirante mediante certificación expedida al efecto por el órgano competente.

Todos los requisitos establecidos deberán ser reunidos por las personas aspirantes, referidos al día en que finalice el plazo de admisión de solicitudes.

Para ser admitido en el proceso se deberá haber abonado, mediante el procedimiento señalado en las Bases Genéricas y en concepto de derechos de examen la cantidad de 30,90 €, conforme a lo dispuesto en la Ordenanza Fiscal de la Tasa por concurrencia a las pruebas selectivas para el ingreso de personal, (BOP de 27 de febrero de 2017).

BASE TERCERA.-.PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

Durante la celebración de las pruebas las personas aspirantes no podrán disponer ni ser portadores de dispositivos electrónicos, de telefonía, mensajería o similares que permitan la comunicación, consulta, transmisión de información, la voz, registro y difusión de imágenes. El incumplimiento de esta norma comportará la exclusión del proceso selectivo de la persona aspirante.

A) FASE DE LA OPOSICIÓN. Los ejercicios selectivos correspondientes a estas plazas serán los siguientes:

Ejercicio Primero

Consistirá en desarrollar, por escrito, dos temas, determinados por sorteo público antes de celebrarse el ejercicio. Los aspirantes tendrán amplia libertad en cuanto a su forma de exposición se refiere.

Tiempo máximo: 2 horas y 30 minutos.

Dichos temas serán leídos por el aspirante en sesión pública ante el Tribunal, que podrá formular las aclaraciones que considere oportunas.

Se valorarán especialmente en este ejercicio la forma de redacción y exposición y el nivel de formación general.

Ejercicio Segundo

Constará de un supuesto de carácter práctico elegido por sorteo público entre al menos dos propuestos por el Tribunal, dirigido a apreciar la capacidad de los aspirantes para llevar a cabo las tareas técnicas relacionadas con los contenidos de los temas del temario que figura al final de esta convocatoria.

Tiempo máximo: será determinado por el Tribunal.

El Tribunal podrá citar a los aspirantes para que lean el ejercicio en sesión pública ante el Tribunal, que podrá formular las aclaraciones que sobre el mismo juzgue oportunas. Se podrá, a decisión del Tribunal, permitir el manejo en papel de legislación no anotada, comentada ni concordada para su resolución.

Todos los ejercicios de esta convocatoria son obligatorios y eliminatorios, calificándose, cada uno de ellos de 0 a 10 puntos, y necesitándose obtener, al menos, 5 puntos para superar cada uno.

La calificación final de la oposición se obtendrá sumando las puntuaciones obtenidas en los ejercicios de que consta

B) FASE DE CONCURSO.

La valoración de los méritos se ajustará a las siguientes reglas:

a) Antigüedad.

1. Se valorará 0'25 puntos por cada año completo de servicios en activo en las distintas administraciones públicas y 0'02 puntos por cada mes completo de servicio activo en las distintas administraciones públicas, hasta un máximo de 5 puntos.

2. A estos efectos, también se computarán los servicios reconocidos al amparo de lo dispuesto en la Ley 70/1978, de 26 de diciembre, de reconocimiento de servicios previos en la Administración Pública.

3. No se computarán servicios que hubieran sido prestados simultáneamente con otros ya alegados.

b) Titulaciones Académicas.

1. Se valorarán las titulaciones académicas acreditadas por los concursantes que sean inmediatamente superiores a las exigidas en cada una de las correspondientes convocatorias, conforme a la siguiente escala:

	<u>Puntos</u>
Subgrupo A1: Doctor.....	2'00
Subgrupo A2: Licenciado o equivalente.....	1'50
Grupo B: Diplomado Universitario.....	1'00
Subgrupo C1: Técnico Superior.....	0'50
Subgrupo C2: Bachillerato, Formación Profesional de 2º grado, Acceso a la Universidad para mayores de 25 años o equivalente.....	0'25

En el caso de promoción interna al grupo C subgrupo C1 se podrá valorar tanto la establecida en la escala para el subgrupo C1 como la establecida para el grupo B, de conformidad con lo establecido en el punto tercero de la disposición transitoria tercera del EBEP.

2. No se valorarán como mérito aquellas titulaciones que figurasen como requisito para la provisión de la plaza, ni aquellas que fueran imprescindibles para la consecución de otras de nivel superior.

Por este apartado b), la puntuación máxima que se podrá obtener será de 2 puntos.

c) Cursos de formación y perfeccionamiento.

1. Se valorarán hasta un máximo de 4 puntos los cursos de formación y perfeccionamiento de carácter sectorial que tengan relación directa o indirecta con las funciones de la plaza convocada, de los cuales sólo 2'50 puntos podrán ser por cursos de relación indirecta.

2. Sólo se valorarán estos cursos si fueron convocados u organizados por la Universidad, Institutos o Escuelas Oficiales de formación de funcionarios, SEPE, LABORA o el propio Ayuntamiento de Alicante u otras entidades siempre que en este último caso hubiesen sido homologados por el Instituto Valenciano de Administración Pública (IVAP) o por el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP).

3. Aquellas actividades de naturaleza diferente a los cursos, tales como jornadas, mesas redondas, encuentros, debates o análogas, no podrán ser objeto de valoración.

4. La valoración de cada curso se efectuará en función de su duración con arreglo a la siguiente escala:

	<u>Puntos</u>
- De 100 ó más horas	1,43
- De 75 ó más horas	1,14
- De 50 ó más horas	0,85
- De 25 ó más horas	0,57
- De 15 ó más horas	0'28

d) Conocimiento del Valenciano y otros idiomas comunitarios.

El conocimiento del valenciano se valorará hasta un máximo de 1 punto siempre que se acredite estar en posesión del pertinente certificado u homologación expedidos por la Junta Qualificadora de Coneixements del Valencià, con arreglo a la siguiente escala:

	<u>Puntos</u>
-A2.....	0'25
-B1.....	0'50
-B2.....	0'75
-C1 y superiores	1'00

En caso de presentar varios certificados sólo se estimará el de mayor puntuación.

Conocimiento de idiomas comunitarios

Se valorará hasta un máximo de 1 punto el conocimiento de lenguas oficiales de la Comunidad Europea, que se acreditarán mediante certificados expedidos por las Escuelas Oficiales de Idiomas y demás centros oficialmente reconocidos y autorizados para expedirlos, o que hayan sido homologados previamente.

	<u>Puntos</u>
-A2.....	0'25
-B1.....	0'50
-B2.....	0'75
-C1 y superiores	1'00

En caso de presentar varios certificados sólo se estimará el de mayor puntuación.

La calificación total de la fase del concurso se obtendrá sumando los puntos conseguidos en los apartados a), b), c) y d).

BASE CUARTA.- PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

En la gestión del concurso-oposición, el tratamiento de los datos personales se realizará en el fichero del Servicio de Personal del Área de Recursos Humanos, siendo el órgano administrativo responsable del fichero el propio Servicio.

El personal administrativo del Servicio de Personal, los miembros de la Comisión Técnica de Valoración y, en su caso, el personal especializado que apoye a la misma, tendrán el deber de secreto respecto de la información de datos personales a los que tengan acceso en la gestión del procedimiento.

BASE QUINTA.- REFERENCIAS DE GÉNERO

Toda referencia al género masculino en las presentes bases incluye necesariamente su homónimo en femenino. Los géneros han sido empleados conforme a la práctica y uso generalmente admitidos en aras a la agilidad lingüística.

BASE SEXTA.- NORMATIVA.

De forma supletoria será de aplicación lo previsto en el Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, el Real Decreto 364/1995, de 10 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento General de Ingreso del Personal al servicio de la Administración General del Estado y Provisión de Puestos de Trabajo y Promoción Profesional de los Funcionarios Civiles de la Administración General del Estado, de aplicación supletoria en la Administración Local; Ley 4/2021, de 16 de abril, de la Generalitat de la Función Pública Valenciana de la Función Pública Valenciana; Decreto 3/2017 de 13 de enero, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de selección, provisión de puestos de trabajo y movilidad del personal de la función pública valenciana, la Ley 39/2015, de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

TEMARIO

- TEMA1.-** Evolución histórica de la calidad y su integración en la gestión pública local.
- TEMA 2.-** Modelos integrales de Gestión de la Calidad. El modelo EFQM de Excelencia.
- TEMA 3.-** La certificación de calidad de los servicios municipales. Las normas ISO de la serie 9000.
- TEMA 4.-** Implantación de la calidad en la Administración Local. Los planes de calidad. El Plan de Calidad del Ayuntamiento de Alicante.
- TEMA 5.-** Definición y elementos de los procesos. La visión por procesos. Clasificación de los procesos. Modelos de calidad y procesos.
- TEMA 6.-** Gestión de los procesos.
- TEMA 7.-** Metodología para la mejora de procesos.
- TEMA 8.-** Las Cartas de Servicios. Definición. Contenidos básicos. Criterios de calidad. Normativa aplicable.
- TEMA 9.-** El Sistema de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Alicante.
- TEMA 10.-** La Oficina de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Alicante. Funciones. Tramitación de reclamaciones, sugerencias, felicitaciones y reclamaciones en queja.
- TEMA 11.-** La Oficina de Relaciones con las Personas Usuarías. Funciones. Tramitación de avisos de incidencias.
- TEMA 12.-** Innovación y gestión del cambio. Concepto de innovación. Innovación en la Administración Pública. Tipos de innovación. La innovación en los servicios públicos municipales.
- TEMA 13.-** El proceso de innovación. Grupos de trabajo en innovación.
- TEMA 14.-** Los Servicios de Atención Integral a la Ciudadanía. Concepto y utilidades. Bases para su creación.
- TEMA 15.-** Los Servicios de Atención Integral a la Ciudadanía. Proceso de implantación.
- TEMA 16.-** El Servicio de Atención Integral a la Ciudadanía (SAIC) del Ayuntamiento de Alicante.

TEMA 17.- La atención presencial al ciudadano. El espacio de atención. La presencia profesional. Actitudes y destrezas profesionales. Protocolos y normas de atención personal. Las Oficinas de Atención Ciudadana (OAC) del Ayuntamiento de Alicante.

TEMA 18.- La atención telefónica al ciudadano. El Servicio de Información Telefónica 010 de las Administraciones Locales: descripción del servicio, condiciones de utilización y tratamiento por los operadores de las llamadas. El servicio de Información y atención a través del teléfono 010 del Ayuntamiento de Alicante.

TEMA 19.-La página web corporativa y otras páginas web del Ayuntamiento de Alicante y sus organismos autónomos.

TEMA 20.- El espacio web del SAIC del Ayuntamiento de Alicante.

TEMA 21.- Gestión y redacción de contenidos en sitios web.

TEMA 22.- El perfil profesional del gestor de redes sociales (“community manager”) y su lugar dentro de la organización.

TEMA 23.- Uso de las redes sociales en las Administraciones Públicas. Presencia del Ayuntamiento de Alicante y sus organismos autónomos en las redes sociales.

TEMA 24.- Presencia del SAIC del Ayuntamiento de Alicante en las redes sociales.

TEMA 25.- Planificación y estrategia en las redes sociales. El Plan de Social Media.

TEMA 26.- Creación y gestión de contenidos en redes sociales. El Plan de Contenidos.

TEMA 27.- El uso de Facebook en la organización: perfil corporativo, estrategia y promoción de contenidos, medición de resultados.

TEMA 28.- El uso de Twitter en la organización: perfil corporativo, estrategia y promoción de contenidos, medición de resultados.

TEMA 29.- El uso de Instagram en la organización: perfil corporativo, estrategia y promoción de contenidos, medición de resultados.

TEMA30.- El uso de aplicaciones de mensajería instantánea en la organización.

TEMA 31.- La gestión de comunidades de usuarios de redes sociales en torno a una marca.

TEMA 32.- Monitorización y medición de las acciones en redes sociales.

TEMA 33.- El uso del lenguaje inclusivo en las redes sociales.

TEMA 34.- Prevención de Riesgos Laborales en actividades con Pantallas de Visualización de Datos (PVD's).

TEMA 35.- Protección de datos de carácter personal: disposiciones generales. Datos especialmente protegidos.

TEMA 36.- El gestor de redes sociales (“community manager”) y el teletrabajo. Concepto. Herramientas necesarias. Ventajas e inconvenientes para el trabajador y la organización