



EXCM. AJUNTAMENT D'ALACANT

CONVOCATÒRIA Núm. 17

BASES ESPECÍFIQUES PER A COBRIR UNA PLAÇA DE TÈCNIC MITJÀ DE QUALITAT I COMUNICACIÓ, DEL TORN PROMOCIÓ INTERNA.

BASE PRIMERA.- PLACES CONVOCADAS I SISTEMA DE SELECCIÓ

A) És objecte de la present convocatòria la provisió com a funcionari de carrera, d'**una plaça de tècnic mitjà de qualitat i comunicació**, enquadrada en l'Escala d'Administració Especial, Subescala Serveis Especials, Grup Professional A, Subgrup A2 de conformitat amb el que es disposa en l'article 76 del Reial decret legislatiu 5/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei de l'Estatut Bàsic de l'Empleat Públic.

B) El sistema de selecció dels aspirants serà el de concurs oposició.

Les places no cobertes per aquesta convocatòria s'oferiran pel torn lliure ordinari.

A aquesta convocatòria s'acumularan totes aquelles vacants que es produïsquen fins que es conclonga el procés selectiu, prèvia inclusió d'aquestes en la corresponent oferta d'ocupació pública.

BASE SEGONA.- REQUISITS DELS CANDIDATS

Per a ser admesos a la realització de les proves selectives, els aspirants hauran de reunir els requisits que s'indiquen en les Bases Genèriques i els següents:

Tindre la condició de funcionari de carrera de l'Excm. Ajuntament d'Alacant i haver prestat dos anys de serveis efectius com a funcionari de carrera i tècnic auxiliar d'informació juvenil en l'Excm. Ajuntament d'Alacant.

- Estar en possessió del Grau universitari o titulació equivalent, que corresponga, conforme al sistema vigent de titulacions acreditat per l'Administració Educativa competent, (equivalència MECES).

En tot cas, l'equivalència haurà de ser aportada per l'aspirant mitjançant certificació expedida a aquest efecte per l'Administració competent en cada cas.

En el cas de titulacions obtingudes a l'estranger, haurà d'estar en possessió de la credencial que n'acredite l'homologació. Aquesta homologació haurà de ser aportada per l'aspirant mitjançant certificació expedida a aquest efecte per l'òrgan competent.

Tots els requisits establits hauran de ser reunits per les persones aspirants, referits al dia en què finalitze el termini d'admissió de sol·licituds.

Per a ser admés en el procés s'haurà d'haver abonat, mitjançant el procediment assenyalat en les Bases Genèriques i en concepte de drets d'examen, la quantitat de 30,90 €, conforme al que es disposa en l'Ordenança fiscal de la taxa per concurrència a les proves selectives per a l'ingrés de personal, (BOP de 27 de febrer de 2017).

BASE TERCERA.-PROCEDIMENT DE SELECCIÓ

Durant la celebració de les proves, les persones aspirants no podran disposar ni ser portadores de dispositius electrònics, de telefonia, missatgeria o similars que permeten la comunicació, consulta, transmissió d'informació, la veu, registre i difusió d'imatges. L'incompliment d'aquesta norma comportarà l'exclusió del procés selectiu de la persona aspirant.

A) FASE DE L'OPOSICIÓ. Els exercicis selectius corresponents a aquestes places seran els següents:

Exercici primer

Consistirà a desenvolupar, per escrit, dos temes, determinats per sorteig públic abans de celebrar-se l'exercici. Els aspirants tindran àmplia llibertat pel que fa a la seua forma d'exposició.

Temps màxim: 2 hores i 30 minuts.

Aquests temes seran llegits per l'aspirant en sessió pública davant el tribunal, que podrà formular els aclariments que considere oportuns.

Es valoraran especialment en aquest exercici la forma de redacció i exposició i el nivell de formació general.

Exercici segon

Constarà d'un supòsit de caràcter pràctic triat per sorteig públic entre almenys dos proposats pel tribunal, dirigit a apreciar la capacitat dels aspirants per a dur a terme les tasques tècniques relacionades amb els continguts dels temes del temari que figura al final d'aquesta convocatòria.

Temps màxim: serà determinat pel tribunal.

El tribunal podrà citar els aspirants perquè lligen l'exercici en sessió pública davant el tribunal, que podrà formular els aclariments que hi considere oportuns. Es podrà, a decisió del tribunal, permetre el maneig en paper de legislació no anotada, comentada ni concordada per a la seua resolució.

Tots els exercicis d'aquesta convocatòria són obligatoris i eliminatoris, qualificant-se, cadascun de 0 a 10 punts, i necessitant-se obtindre, almenys, 5 punts per a superar-ne cadascun.

La qualificació final de l'oposició s'obtindrà sumant les puntuacions obtingudes en els exercicis de què consta

B) FASE DE CONCURS.

La valoració dels mèrits s'ajustarà a les següents regles:

a) Antiguitat.

1. Es valorarà 0,25 punts per cada any complet de serveis en actiu en les diferents administracions públiques i 0,02 punts per cada mes complet de servei actiu en les diferents administracions públiques, fins a un màxim de 5 punts.

2. A aquest efecte, també es computaran els serveis reconeguts a l'empara del que es disposa en la Llei 70/1978, de 26 de desembre, de reconeixement de serveis previs en l'Administració Pública.

3. No es computaran serveis que hagueren sigut prestats simultàniament amb uns altres ja al·legats.

b) Titulacions acadèmiques.

1. Es valoraran les titulacions acadèmiques acreditades pels concursants que siguin immediatament superiors a les exigides en cadascuna de les corresponents convocatòries, conforme a la següent escala:

	<u>Punts</u>
Subgrup A1: Doctor.....	2,00
Subgrup A2: Llicenciat o equivalent.....	1,50
Grup B: Diplomats Universitaris.....	1,00
Subgrup C1: Tècnic Superior.....	0,50
Subgrup C2: Batxillerat, Formació Professional de 2n grau, Accés a la Universitat per a majors de 25 anys o equivalent.....	0,25

En el cas de promoció interna al grup C subgrup C1, es podrà valorar tant l'establida en l'escala per al subgrup C1 com l'establida per al grup B, de conformitat amb el que s'estableix en el punt tercer de la disposició transitòria tercera de l'EBEP.

2. No es valoraran com a mèrit aquelles titulacions que figuraren com a requisit per a la provisió de la plaça, ni aquelles que foren imprescindibles per a la consecució d'altres de nivell superior.

Per aquest apartat b), la puntuació màxima que es podrà obtindre serà de 2 punts.

c) Cursos de formació i perfeccionament.

1. Es valoraran fins a un màxim de 4 punts els cursos de formació i perfeccionament de caràcter sectorial que tinguen relació directa o indirecta amb les funcions de la plaça convocada, dels quals només 2,50 punts podran ser per cursos de relació indirecta.

2. Només es valoraran aquests cursos si van ser convocats o organitzats per la Universitat, Instituts o Escoles Oficials de formació de funcionaris, SEPE, LABORA o el mateix Ajuntament d'Alacant o altres entitats, sempre que en aquest últim cas hagueren sigut homologats per l'Institut Valencià d'Administració Pública (IVAP) o per l'Institut Nacional d'Administració Pública (INAP).

3. Aquelles activitats de naturalesa diferent als cursos, com ara jornades, taules redones, trobades, debats o anàlogues, no podran ser objecte de valoració.

4. La valoració de cada curs s'efectuarà en funció de la seua duració conforme a la següent escala:

	<u>Punts</u>
- De 100 o més hores	1,43
- De 75 o més hores	1,14
- De 50 o més hores	0,85
- De 25 o més hores	0,57
- De 15 o més hores	0,28

d) Coneixement del valencià i altres idiomes comunitaris.

El coneixement del valencià es valorarà fins a un màxim d'1 punt, sempre que s'acredite estar en possessió del pertinent certificat o homologació expedits per la Junta Qualificadora de Coneixements del Valencià, conforme a la següent escala:

	<u>Punts</u>
-A2.....	0,25
-B1.....	0,50
-B2.....	0,75
-C1 i superiors	1,00

En cas de presentar diversos certificats, només s'estimarà el de major puntuació.

Coneixement d'idiomes comunitaris

Es valorarà fins a un màxim d'1 punt el coneixement de llengües oficials de la Comunitat Europea, que s'acreditaran mitjançant certificats expedits per les Escoles Oficials d'Idiomes i altres centres oficialment reconeguts i autoritzats per a expedir-los, o que hagen sigut homologats prèviament.

	<u>Punts</u>
-A2.....	0,25
-B1.....	0,50
-B2.....	0,75
-C1 i superiors	1,00

En cas de presentar diversos certificats, només s'estimarà el de major puntuació.

La qualificació total de la fase del concurs s'obtindrà sumant els punts aconseguits en els apartats a), b), c) i d).

BASE QUARTA.- PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

En la gestió del concurs oposició, el tractament de les dades personals es realitzarà en el fitxer del Servei de Personal de l'Àrea de Recursos Humans, sent l'òrgan administratiu responsable del fitxer el mateix Servei.

El personal administratiu del Servei de Personal, els membres de la Comissió Tècnica de Valoració i, en el seu cas, el personal especialitzat que done suport a aquesta, tindran el deure de secret respecte de la informació de dades personals a les quals tinguen accés en la gestió del procediment.

BASE CINQUENA.- REFERÈNCIES DE GÈNERE

Tota referència al gènere masculí en les presents bases inclou necessàriament el seu homònim en femení. Els gèneres han sigut emprats conforme a la pràctica i ús generalment admesos en favor de l'agilitat lingüística.

BASE SISENA.- NORMATIVA.

De manera supletòria, serà aplicable el que es preveu en el Reial Decret Legislatiu 5/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei de l'Estatut Bàsic de l'Empleat Públic, el Reial Decret 364/1995, de 10 de març, pel qual s'aprova el Reglament General d'Ingrés del Personal al Servei de l'Administració General de l'Estat i Provisió de Llocs de Treball i Promoció Professional

dels Funcionaris Civils de l'Administració General de l'Estat, d'aplicació supletòria en l'Administració Local; Llei 4/2021, de 16 d'abril, de la Generalitat de la Funció Pública Valenciana; Decret 3/2017, de 13 de gener, del Consell, pel qual s'aprova el Reglament de Selecció, Provisió de Llocs de Treball i Mobilitat del Personal de la Funció Pública Valenciana, la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques, la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic.

TEMARI

- TEMA 1.-** Evolució històrica de la qualitat i la seua integració en la gestió pública local.
- TEMA 2.-** Models integrals de gestió de la qualitat. El model EFQM d'excel·lència.
- TEMA 3.-** La certificació de qualitat dels serveis municipals. Las normes ISO de la sèrie 9000.
- TEMA 4.-** Implantació de la qualitat en l'Administració Local. Els plans de qualitat. El Pla de Qualitat de l'Ajuntament d'Alacant.
- TEMA 5.-** Definició i elements dels processos. La visió per processos. Classificació dels processos. Models de qualitat i processos.
- TEMA 6.-** Gestió dels processos.
- TEMA 7.-** Metodologia per a la millora de processos.
- TEMA 8.-** Les cartes de serveis. Definició. Continguts bàsics. Criteris de qualitat. Normativa aplicable.
- TEMA 9.-** El sistema de cartes de serveis de l'Ajuntament d'Alacant.
- TEMA 10.-** L'Oficina de Suggeriments i Reclamacions de l'Ajuntament d'Alacant. Funcions. Tramitació de reclamacions, suggeriments, felicitacions i reclamacions en queixa.
- TEMA 11.-** L'Oficina de Relacions amb les Persones Usuàries. Funcions. Tramitació d'avisos d'incidències.
- TEMA 12.-** Innovació i gestió del canvi. Concepte d'innovació. Innovació en l'Administració Pública. Tipus d'innovació. La innovació en els serveis públics municipals.
- TEMA 13.-** El procés d'innovació. Grups de treball en innovació.
- TEMA 14.-** Els Serveis d'Atenció Integral a la Ciutadania. Concepte i utilitats. Bases per a la seua creació.
- TEMA 15.-** Els Serveis d'Atenció Integral a la Ciutadania. Procés d'implantació.
- TEMA 16.-** El Servei d'Atenció Integral a la Ciutadania (SAIC) de l'Ajuntament d'Alacant.
- TEMA 17.-** L'atenció presencial al ciutadà. L'espai d'atenció. La presència professional. Actituds i destreses professionals. Protocols i normes d'atenció personal. Les Oficines d'Atenció Ciutadana (OAC) de l'Ajuntament d'Alacant.
- TEMA 18.-** L'atenció telefònica al ciutadà. El Servei d'Informació Telefònica 010 de les Administracions Locals: descripció del servei, condicions d'utilització i tractament pels operadors de les telefonades. El Servei d'Informació i atenció a través del telèfon 010 de l'Ajuntament d'Alacant.
- TEMA 19.-** La pàgina web corporativa i altres pàgines web de l'Ajuntament d'Alacant i els seus organismes autònoms.
- TEMA 20.-** L'espai web del SAIC de l'Ajuntament d'Alacant.
- TEMA 21.-** Gestió i redacció de continguts en llocs web.
- TEMA 22.-** El perfil professional del gestor de xarxes socials (*community manager*) i el seu lloc dins de l'organització.
- TEMA 23.-** Ús de les xarxes socials en les Administracions Públiques. Presència de l'Ajuntament d'Alacant i els seus organismes autònoms en les xarxes socials.
- TEMA 24.-** Presència del SAIC de l'Ajuntament d'Alacant en les xarxes socials.
- TEMA 25.-** Planificació i estratègia en les xarxes socials. El Pla de *Social Media*.
- TEMA 26.-** Creació i gestió de continguts en xarxes socials. El pla de continguts.
- TEMA 27.-** L'ús de Facebook en l'organització: perfil corporatiu, estratègia i promoció de continguts, mesurament de resultats.
- TEMA 28.-** L'ús de Twitter en l'organització: perfil corporatiu, estratègia i promoció de continguts, mesurament de resultats.

TEMA 29.- L'ús d'Instagram en l'organització: perfil corporatiu, estratègia i promoció de continguts, mesurament de resultats.

TEMA30.- L'ús d'aplicacions de missatgeria instantània en l'organització.

TEMA 31.- La gestió de comunitats d'usuaris de xarxes socials entorn d'una marca.

TEMA 32.- Monitoratge i mesurament de les accions en xarxes socials.

TEMA 33.- L'ús del llenguatge inclusiu en les xarxes socials.

TEMA 34.- Prevenció de riscos laborals en activitats amb pantalles de visualització de dades (PVD).

TEMA 35.- Protecció de dades de caràcter personal: disposicions generals. Dades especialment protegides.

TEMA 36.- El gestor de xarxes socials (*community manager*) i el teletreball. Concepte. Eines necessàries. Avantatges i inconvenients per al treballador i l'organització.