

## ANUNCI

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

**EXPEDIENT:** 2021/000112476

**ASSUMPTE:** Aprovació de les bases i convocatòria per a la provisió de 2 llocs de coordinador/a d'assistència a la ciutadania

Per decret del Regidor Delegat d'Administració, Bon Govern i Mobilitat 10240/2021, d'11 de novembre ha resolt el següent:

### RESOLC:

1. Aprovar les bases específiques que s'adjunten com a annex i que regularan, juntament amb les bases generals ja aprovades per la Junta de Govern Local, la provisió de 2 llocs de treball de coordinador/a assistència a la ciutadania, de la unitat orgànica Espai Mataró, de la direcció d'Innovació i Qualitat.
2. Convocar el procés de provisió referit en el punt anterior.
3. Obrir un termini de presentació de sol·licituds de participació de 10 dies naturals, comptadors a partir de l'endemà de la publicació de l'anunci d'aquesta resolució en el portal corporatiu. Dins d'aquest termini caldrà fer la declaració de requisits i mèrits.
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 2 LLOCS DE TREBALL DE COORDINADOR/A ASSISTÈNCIA A LA CIUTADANIA PER CONCURS DE MÈRITS ESPECÍFIC AMB PROVES.**

**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: Coordinador/a Assistència a la Ciutadania.

Tipus d'adscripció: definitiva.

Tipus de lloc de treball: especialitzat

Places requisit per ocupar-lo: Personal funcionari de carrera o laboral fix dels grups A2 o C1.

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

## ANUNCI

Retribucions: En funció del règim i grup amb la distribució següent:

Règim i grup	Sou Base	Complement de Destí (20)	Complement Específic	Total brut mensual	Sou base pagues extraordinàries	Total brut pagues extraordinàries
F;A2	1.050,06 €	481,48 €	1.039,34 €	2.570,88 €	765,83 €	2.286,65 €
F;C1	788,42 €	481,48 €	1.039,34 €	2.309,24 €	681,43 €	2.202,25 €
L;A2	1.531,54 €	---	1.039,34 €	2.570,88 €	---	---
L;C1	1.269,90 €	---	1.039,34 €	2.309,24 €	---	---

Forma de provisió: Concurs de mèrits específic amb proves.

## MISSIÓ I FUNCIONS

### Missió del lloc de treball

Coordinar operativament l'activitat dels diferents espais de relació amb la ciutadania i a l'equip de gestors d'assistència

### Funcions del lloc de treball

- Participar en la definició de l'estratègia específica dels canals d'assistència ciutadana.
- Materialitzar els plans, programes, instruccions i projectes definits per al seu àmbit competencial.
- Vetllar i assegurar l'accessibilitat i la usabilitat de les persones usuàries als serveis oferts en el seu àmbit competencial.
- Definir el mapa de processos i d'instruccions d'atenció conjuntament amb els departaments implicats
- Definir i gestionar els recursos humans i tècnics necessaris per a la prestació del servei.
- Participar en la definició dels Acords de Nivell de Servei relatius al seu àmbit competencial
- Dimensionar i estructurar de manera adequada les necessitats organitzatives segons la demanda d'atenció.
- Monitoratge i gestió de l'activitat diària del seu àmbit competencial.
- Establir els mecanismes adequats per a l'actualització de la informació relacionada amb el servei d'atenció
- Gestionar, supervisar i respondre les queixes i suggeriments adreçats als serveis del seu àmbit competencial.
- Establir els nivells de qualitat quantitativs i qualitativs.
- Definir mecanismes per la resolució d'incidències en els mitjans d'atenció
- Resoldre les incidències a nivell estructural i operatiu.
- Exercir les altres funcions que li siguin assignades pel cap immediat, les que rebí per delegació i aquelles inherents a les quals desenvolupa la dependència.
- 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

## ANUNCI

- 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 o personal laboral fix de l'Ajuntament de Mataró dels grups A2 o 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 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:

## ANUNCI

**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.**

La prova serà eliminatòria. La puntuació màxima obtenir serà de 10 punts i la mínima per superar aquesta prova és de 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.

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

- **Comunicació interpersonal:** Capacitat d'interaccionar mitjançant el llenguatge verbal, el no verbal i l'escrit, de manera correcta clara i eficient. Capacitat i voluntat d'arribar a acords avantatjosos per a les parts implicades utilitzant la via del diàleg.
- **Anàlisi, resolució de problemes i presa de decisions** Capacitat per analitzar la situació de manera objectiva, explorar-ne les causes i cercar possibles alternatives de solució, per tal de triar la més adequada d'acord amb la situació, les possibilitats d'implementació, les conseqüències que se'n derivin i els riscos associats.
- **Planificació i Gestió:** Capacitat per definir les accions, terminis i recursos necessaris de cada tasca o projecte, considerant la seva importància i la seva urgència.
- **Transversalitat:** Capacitat de cooperar, col·laborar i integrar-se de forma activa en grups de treball, per tal d'assolir els objectius.
- **Adaptació:** Capacitat per donar resposta a necessitats canviants, reajustant les prioritats i les funcions, i disposició a acceptar nous enfocaments i canvis, evolucionant d'acord amb les demandes de la societat.
- **Gestió d'equips de treball:** Capacitat de dirigir els equips de treball per assolir els objectius establerts, desenvolupant les competències, la motivació, la cohesió de l'equip, l'autonomia de les persones.
- **Autodesenvolupament:** Capacitat per mantenir-se actualitzat en els àmbits de la seva competència i capacitat per gestionar les seves emocions.

**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:**

## ANUNCI

- 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

### 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:

## ANUNCI

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

### 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.**

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.

**ANUNCI**

- 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.

**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.