

BASES PARA LA FORMACIÓN DE UNA BOLSA DE TRABAJO DIRIGIDA A LA CONTRATACIÓN TEMPORAL DE TELEFONISTAS, CON DISCAPACIDAD IGUAL O SUPERIOR AL 33 %.

TAIRÉ VERA PAREDES (1 de 1)
Tècnic Administració General
Data Signatura : 14/08/2017
HASH: b65287cfa1306b6be26ba24df544b



1.- OBJETO DE LA CONVOCATORIA.

El objeto de la presente convocatoria es la constitución de una bolsa de trabajo de telefonistas, para cubrir temporalmente plazas no cubiertas por cualquier causa.

Con los aspirantes que sean llamados por la bolsa de trabajo, se procederá a realizar la pertinente contratación temporal.

Las contrataciones podrán realizarse a jornada completa o a tiempo parcial.

Sin que la siguiente relación signifique una enumeración exhaustiva, se especifican las funciones principales:

- Operar la centralita telefónica del Ayuntamiento, distribuyendo llamadas, recogiendo avisos, efectuando llamadas y facilitando información al público.
- Localizar números de teléfono a petición de empleados del Ayuntamiento.
- Dar aviso de averías que se produzcan para su reparación y atender cualquier aviso de la compañía telefónica.
- Realizar las gestiones necesarias en caso de avería o reprogramación de la centralita telefónica.
- Efectuar cualquier otra tarea propia de su categoría para la cual haya sido previamente instruido.

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

2.- REQUISITOS DE LOS ASPIRANTES.

Para ser admitido en el proceso selectivo será necesario reunir los siguientes requisitos:

- a. Ser español o nacional de uno de los restantes estados miembros de la Unión Europea o de aquellos estados a los que les sea de aplicación la libre circulación de trabajadores, en los términos previstos en la Ley estatal que regula esta materia.
- b. Tener cumplidos 16 años y no haber alcanzado la edad máxima de jubilación forzosa.



- c. Tener un grado de discapacidad igual o superior al 33 %, que se acreditará al presentar la solicitud.
- d. Poseer la capacidad funcional necesaria para el desempeño de las tareas, quedando la contratación supeditada al cumplimiento de este requisito.
- e. No haber sido separado mediante expediente disciplinario del servicio de cualquier administración pública, ni hallarse inhabilitado para el desempeño de funciones públicas.

Todos los requisitos deberán cumplirse el último día del plazo de presentación de solicitudes y mantenerse durante todo el proceso selectivo.

3.- PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES.

Las solicitudes para tomar parte en las pruebas selectivas se presentarán, dentro del plazo de veinte días naturales, contados a partir del siguiente al de la publicación de las presentes bases en el Boletín Oficial de la Provincia.

Todos los anuncios de trámites posteriores se publicarán en el Tablón de Anuncios del Ayuntamiento y página Web del Ayuntamiento.

Junto a las instancias, los aspirantes presentarán fotocopia del DNI, y del certificado que acredite el grado de discapacidad.

Finalizado el plazo de presentación de instancias, por la Alcaldía-Presidentencia se dictará resolución, declarando aprobada con carácter provisional la lista de admitidos y excluidos e indicando en su caso la causa de exclusión. En dicha resolución que deberá publicarse en el tablón de anuncios del Ayuntamiento se concederá un plazo de diez días hábiles para la presentación de subsanaciones. Una vez examinadas las que se hubieran presentado, se publicará la relación definitiva de admitidos en dicho tablón de anuncios. También se determinará y publicará el lugar y fecha de constitución del Tribunal.

De no presentarse ninguna reclamación se considerará definitiva la inicialmente publicada.

4.- COMPOSICIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR: El Tribunal Calificador tendrá la siguiente composición:

Presidente: El Secretario General de la Corporación.

Secretario: Un funcionario de carrera del Ayuntamiento.

Vocales: Cuatro empleados públicos designados por el Sr. Alcalde-Presidente.

El Tribunal tendrá la categoría tercera de las recogidas en el Anexo IV del Real Decreto 462/2002, de 24 de mayo, a efectos de indemnizaciones por asistencias.

5.- PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN.



A) FASE DE OPOSICIÓN: OBLIGATORIO Y ELIMINATORIO

Consistirá en contestar, en el tiempo que determine el Tribunal, a un cuestionario de 50 preguntas con tres respuestas alternativas, de las cuales sólo una será la correcta, que versarán sobre el temario que figura como Anexo a estas bases.

Cada pregunta contestada correctamente se puntuará con 0,20 puntos, debiendo obtenerse un mínimo de 5 puntos para superar el ejercicio. No se penalizarán las respuestas erróneas.

El cuestionario podrá contener, además, preguntas de reserva, que los aspirantes deberán responder, para que puedan ser valoradas en sustitución de las que, eventualmente, el Tribunal declarase invalidadas por causas justificadas.

B) FASE DE CONCURSO:

Finalizada la fase de oposición, se concederá un plazo de diez días hábiles para que los aspirantes que la hayan superado presenten la documentación acreditativa de los méritos

BAREMO PARA LA VALORACIÓN DE MERITOS

1.- Experiencia profesional. Máximo: 1,5 puntos.

1.1.- Servicios prestados en administraciones u organismos de carácter público, desempeñando puestos de trabajo con funciones iguales o similares a las del puesto al que se aspira: Se valorará a razón de 0,10 puntos por cada mes completo de servicios.

1.2.- Servicios prestados en administraciones u organismos de carácter público, desempeñando otros puestos de trabajo. Se valorará a razón de 0,05 puntos por cada mes completo de servicios.

La experiencia se acreditará mediante alguno de los siguientes medios según proceda:

1. Certificación expedida por la Administración competente comprensiva del tiempo de los servicios prestados, puesto desempeñado y centro de prestación, acompañado de informe de vida laboral expedido por la Tesorería General de la Seguridad Social. Será necesario presentar ambos documentos para que el Tribunal Calificador tenga en cuenta los méritos alegados.

2. Fotocopia de los contratos de trabajo acompañada de informe de vida laboral expedido por la Tesorería General de la Seguridad Social. Será necesario presentar ambos documentos para que el Tribunal Calificador tenga en cuenta los méritos alegados.

En el supuesto de que los certificados o contratos de trabajo no especifiquen las funciones desempeñadas, se aportará además un certificado de la Administración competente, en el que consten las funciones desempeñadas.



A los efectos de valoración de los meses trabajados se entenderá que un mes resulta equivalente a 30 días, desechándose el cómputo de periodos inferiores.

2.- Formación. Máximo: 1,5 puntos.

Cursos de formación o perfeccionamiento cuyo contenido esté relacionado con las funciones objeto de la convocatoria, y hayan sido cursados por el interesado y convocados u homologados por centros u organismos públicos de formación, de acuerdo con la siguiente escala:

- Hasta 15 horas: 0,05 puntos.
- De 16 a 24 horas: 0,15 puntos.
- De 25 a 49 horas: 0,30 puntos.
- De 50 o más horas: 0,50 puntos.

Aquellos cursos en que no conste el número de horas se valorarán con la puntuación mínima.

3.- Conocimiento de valenciano. Máximo: 1 punto

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

- Certificat de Coneixements Orals: 0,25 puntos
- Certificat de Grau Elemental: 0,50 puntos
- Certificat de Grau Mitjà: 0,75 puntos
- Certificat de Grau Superior: 1 punto

En caso de poseer más de un certificado, sólo se valorará el de nivel superior.

4. Idiomas. Máximo: 2 puntos.

Se valorarán los cursos completos con valoración de apto, o su equivalencia si se trata de ciclos o niveles, correspondientes al Marco Europeo de referencia de instituciones organizadoras (1)

- A1: 0,25 puntos
- A2: 0,50 puntos
- B1: 0,75 puntos
- B2: 1,00 punto
- C1: 1,25 puntos
- C2: 1,50 puntos



(1) Instituciones organizadoras:

Inglés: Universidad de Cambridge, Reino Unido-Test of English as a Foreign Language (TOEFL IBT/CBT/PBT), ETS, Estados Unidos - International English Language Testing System (IELTS), British Council, Reino Unido - Trinity College London, Reino Unido.

Alemán: Goethe Institute, Alemania -TestDaF, Hagen Institut, Alemania.

Francés: Alliance Française, Francia - Ministerio de Educación, Francia.

Todos los idiomas: Escuelas Oficiales de Idiomas (EOI) España - Universidades españolas o convalidaciones otorgadas por el Ministerio de Educación de España.

En caso de poseer más de un certificado de un mismo idioma, sólo se valorará el de nivel superior.

6.- PROPUESTA DEL TRIBUNAL.

Terminada la calificación de la documentación, se publicará la relación de integrantes de la bolsa de trabajo por orden de puntuación. El orden de prioridad para la contratación vendrá dado por la puntuación obtenida.

Cuando la aplicación del baremo produzca empates, éstos se dirimirán por la mejor puntuación que se obtenga siguiendo el orden preferente de cada apartado del mismo. Si aun así persistiera el empate, se resolverá por sorteo.

La bolsa así constituida será aprobada por resolución de la Alcaldía, y se podrá proceder al llamamiento por orden de puntuación, para su contratación cuando las necesidades del servicio así lo requieran.

En cualquier caso, las contrataciones que se realicen tendrán un periodo de prueba de 2 meses.

Serán de aplicación en cualquier caso las normas de funcionamiento de las bolsas de trabajo aprobadas por resolución nº 1313/2011, de fecha 2 de junio.

La bolsa de trabajo estará vigente mientras no sea sustituida por otra o derogada expresamente.

En Xàbia, en la fecha al margen
DOCUMENTO FIRMADO ELECTRONICAMENTE



ANEXO

TEMARIO

Tema 1. La Constitución Española de 1978: Principios fundamentales. Derechos y deberes fundamentales de los ciudadanos. La Corona. Las Cortes Generales. El Gobierno de la Nación. El Poder Judicial.

Tema 2. El municipio. Elementos. La organización municipal: órganos y competencias.

Tema 3. Principios generales del procedimiento administrativo. Clases de procedimientos. Interesados. Derechos de los ciudadanos. Plazos.

Tema 4. La atención al público: Acogida e información. Derechos de los ciudadanos a la información. Acceso a archivos y registros. Servicios de información y de reclamación administrativa.

Tema 5. El lenguaje como medio de comunicación. Diferencia entre comunicación e información. Técnicas de comunicación y atención al público: cara a cara y telefónicamente.

Tema 6. La comunicación humana. Diferencia entre información y comunicación. Tipos de comunicación. La comunicación como herramienta de trabajo. Estilos de comunicación.

Tema 7. El lenguaje como medio de comunicación. Componentes personales que intervienen en la comunicación telefónica: la voz, el lenguaje verbal, la actitud y la escucha. Habilidades sociales en la comunicación telefónica. Técnicas de excelencia en la atención telefónica. La escucha activa como parte esencial de la comunicación. Actitudes que ayudan a escuchar mejor. Fallos en la comunicación.

Tema 8. Reglas básicas en el trato con los clientes. La insatisfacción de los usuarios: identificación de las causas y formas de abordar las reclamaciones. Los servicios de información administrativa y de asistencia al ciudadano.

Tema 9. La calidad en la atención al usuario.

Tema 10. Red telefónica convencional, RDSI y ADSL. Introducción a la telefonía IP. Tipos de centrales: analógicas y digitales. Tipos de extensiones y servicios posibles para el usuario de una extensión. Permisos de tráfico de una extensión.

Tema 11. Servicios de operador de telefonía: Funciones. La comunicación telefónica: Elementos y funcionalidades. Directorios telefónicos, bases de datos, guías telefónicas. Terminales telefónicos y consolas de operadora telefónica: tipos y funciones. Telefonía inalámbrica. Telefonía móvil.



Tema 12. La voz como herramienta de trabajo. Uso profesional de la voz. Cuidado de la voz. Causas de los problemas de la voz. Factores de riesgo. Pautas para prevenir los problemas de la voz. Medidas preventivas. Problemas de la voz más frecuentes. Normativa reguladora.

Tema 13. Edificios y dependencias municipales. Ubicación de sus sedes.

