

### III. ADMINISTRACIÓN LOCAL

#### AYUNTAMIENTO DE

**47**
**ALCORCÓN**

## OFERTAS DE EMPLEO

En relación con el proceso selectivo que está llevando a cabo este Ayuntamiento para proveer, mediante concurso-oposición libre, una plaza de Cometidos Especiales, C1, encuadrada en la Escala de Administración Especial, Subescala Servicios Especiales, Clase de Cometidos Especiales, Puesto de Trabajo de Responsable de Atención Ciudadana, se pone en conocimiento de los interesados lo siguiente:

Primero.—Que por la Junta de Gobierno de este Ayuntamiento, en sesión celebrada el día 14 de marzo de 2023, se aprobó la convocatoria y bases anteriormente citada, cuyo literal es el siguiente:

**CONVOCATORIA Y BASES ESPECÍFICAS PARA LA COBERTURA DE UNA PLAZA DE COMETIDOS ESPECIALES C1, ENCUADRADA EN LA ESCALA DE ADMINISTRACIÓN ESPECIAL, SUBESCALA SERVICIOS ESPECIALES, CLASE DE COMETIDOS ESPECIALES, PUESTO DE TRABAJO DE RESPONSABLE DE ATENCIÓN CIUDADANA, MEDIANTE EL SISTEMA DE CONCURSO-OPOSICIÓN LIBRE PARA EL AYUNTAMIENTO DE ALCORCÓN**

1. *Objeto de la convocatoria*

Es objeto de la presente Convocatoria la cobertura de una plaza de Cometidos Especiales C1, vacante en la plantilla de personal funcionario del Ayuntamiento:

- Clasificación: Escala de Administración Especial, Subescala Cometidos Especiales, Clase Cometidos Especiales, Cometidos Especiales C1.
- Número de plazas: 1.
- Denominación del PT correspondiente: Responsable de Atención Ciudadana.
- Procedimiento de selección: Concurso-oposición.

La plaza está incluida en la Oferta de Empleo Público correspondiente al año 2021 del Ayuntamiento de Alcorcón, aprobada en la Junta de Gobierno Local en sesión celebrada el 28 de diciembre de 2021 y publicada en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID de 14 de enero de 2022.

OFERTA DE EMPLEO PÚBLICO 2021 – TURNO LIBRE			
3.0	ESCALA DE ADMINISTRACION ESPECIAL	GRUPO	Nº PLAZAS
3.0.2	SUBESCALA SERVICIOS ESPECIALES		
3.0.2.3	CLASE DE COMETIDOS ESPECIALES		
	COMETIDOS ESPECIALES C1	C1	1

Las características del PT asociado y también vacante en la RPT son las siguientes:

PUESTO	D	G	CD	V	T	FP	ADS	ESC	COMP. ESPEC. ANUAL 2022	COMP. ESPEC 2 . ANUAL 2022	ESPECIALIDAD
925.00 - ATENCIÓN CIUDADANA											
SAC											
Responsable de Atención Ciudadana	1	C1	20	F	NS	CM	AY	AG/AE	16.020,39		

El complemento específico anual para 2023 es el reflejado incrementado en un 2,5 por 100 en cumplimiento de la Ley 31/2022, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2023.

Las funciones a desarrollar, además de las funciones generales propias de la Subescala correspondientes al tipo de puesto a cubrir, serán, entre otras:

- Desempeñar la jefatura del personal adscrito al SAC.
- Coordinar y organizar el Servicio de Atención Ciudadana, tanto presencial como telefónica.
- Crear y unificar procedimientos de actuación en la atención ciudadana.
- Control y supervisión del sistema de citas previas y solución de problemas adheridos.
- Elaborar informes periódicos para el Servicio de Atención Ciudadana.
- Realización de cuadrantes del personal adscrito al Servicio de Atención Ciudadana y adopción de medidas necesarias ante campañas o circunstancias no previstas.
- Coordinar con los servicios municipales para la correcta información al público de sus trámites y procesos.
- Colaborar directamente con los departamentos de Registro y Estadística para unificar criterios de actuación.
- Cualquier otra función que sea encomendada o requerida, conforme a la naturaleza del puesto de trabajo.

## 2. Normativa

En lo no previsto en estas Bases se estará a lo dispuesto en el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público (en adelante, TRLEBEP) aprobado por Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre; en la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local; en la Ley 30/1984, de 2 de agosto, de Medidas para la Reforma de la Función Pública; en el Reglamento General de Ingreso del Personal al Servicio de la Administración General del Estado y de Provisión de Puestos de Trabajo y Promoción Profesional de los Funcionarios Civiles de la Administración General del Estado, aprobado por Real Decreto 364/1995, de 10 de marzo, en las Bases Generales que regirán los procesos selectivos para el ingreso o acceso como funcionarios de carrera a las escalas de Administración General y Administración Especial del Ayuntamiento de Alcorcón (BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID de 12 de octubre de 2019), modificadas por Acuerdo de la Junta de Gobierno Local de 18 de enero de 2022 (BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID de 3 de febrero de 2022), y demás normativa de aplicación.

## 3. Derechos de examen

Para proceder al pago de la tasa correspondiente a la participación en el proceso selectivo, consulte el manual para el pago de tasas de procesos selectivos, disponible en el apartado de Empleo Público de la página web municipal ([www.ayto-alcorcon.es](http://www.ayto-alcorcon.es)).

La tasa corresponde a la tarifa “Plazas del grupo C1 o asimilados”.

Deberán abonarse tantas tasas por derechos de participación como procesos en los que los aspirantes deseen participar. En ningún caso, el pago en la entidad bancaria correspondiente supondrá la sustitución del trámite de presentación en tiempo y forma de la solicitud de participación en este proceso.

No procederá la devolución de los derechos de participación en el proceso selectivo en los supuestos de exclusión de la convocatoria por causa imputable al interesado.

## 4. Requisitos de los aspirantes

Además de los requisitos generales establecidos en el apartado 3.1.1. de las bases generales, los aspirantes deberán estar en posesión o en condiciones de obtener a la fecha de finalización del plazo de presentación de solicitudes, el título de Bachiller o Técnico, o equivalente, según lo previsto en el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, aprobado por el Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre.

Los requisitos establecidos en la presente convocatoria deberán cumplirse en el día de finalización del plazo de presentación de solicitudes y mantenerse hasta el momento de la toma de posesión.

### 5. *Plazo de presentación de solicitudes*

El plazo de presentación de instancias será de 20 días naturales contados a partir del día siguiente al de la publicación del extracto del anuncio de la Convocatoria en el “Boletín Oficial del Estado”.

Para ser admitidos, los aspirantes deberán presentar:

- a) Anexo II. Solicitud, que puede descargarse en la web municipal.
- b) Fotocopia del DNI.
- c) Fotocopia del título exigido en la Convocatoria conforme al apartado 4.
- d) Anexo IV. Aceptación expresa para someterse a las pruebas médicas que sean necesarias para acreditar la capacidad funcional para el desempeño de las tareas y funciones del puesto.
- e) Anexo V. Declaración responsable de no haber sido separado del servicio ni hallarse inhabilitado.
- f) Justificante del pago de los derechos de examen. En el caso de exención del pago, deberá aportarse el Anexo VI “Declaración responsable y el/los certificado/s correspondiente/s”.

Los méritos que los aspirantes deseen hacer valer en el concurso deberán detallarse en el Anexo III y serán justificados mediante la aportación de los documentos indicados a continuación:

- Para los méritos referidos a la experiencia laboral o profesional deberá presentarse certificado/informe de vida laboral expedido por la Tesorería General de la Seguridad Social, acompañado de los contratos de trabajo o de cualquier otro documento en el que se haga constar la categoría desempeñada.
- Los méritos formativos se acreditarán mediante título, diploma o certificado que exprese el contenido y la duración de las acciones formativas.

Dicha documentación y el Anexo III, deberán presentarse junto con la solicitud. En caso contrario, el Órgano de Selección no podrá tenerlo en cuenta a la hora de la valoración del concurso.

Solo se podrán valorar aquellos méritos obtenidos antes de la fecha en que termine el plazo de admisión de instancias.

### 6. *Publicaciones en el tablón de anuncios*

Todas las referencias hechas al “tablón de anuncios” en las bases generales, deberán entenderse realizadas a la web municipal.

### 7. *Lugar de presentación de solicitudes*

Las solicitudes, según Anexo II, se presentarán en el Registro Electrónico o en el Registro General del Ayuntamiento de Alcorcón, dentro del plazo indicado en el apartado 5. También podrán presentarse en la forma que determina el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, junto con el resto de documentación exigida.

### 8. *Admisión de candidatos*

Se aplicará lo previsto en el apartado 5 de las Bases Generales, salvo la designación nominal del Tribunal Seleccionador y el lugar, fecha y horas del comienzo del proceso selectivo, que se harán públicos únicamente en la web municipal tras la publicación de la relación definitiva prevista en el apartado 5.4 de las Bases Generales.

### 9. *Órgano de selección*

El Tribunal de Selección estará compuesta por un presidente, un secretario y tres vocales, así como una persona suplente por cada una de ellas.

De conformidad con lo dispuesto 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, los órganos de selección serán colegiados y su composición deberá ajustarse a los principios de imparcialidad y profesionalidad de sus miembros, y se aplicará la paridad entre mujer y hombre.

La designación de sus miembros será predominantemente técnica y los vocales deberán poseer titulación o especialización iguales o superiores a las exigidas para el acceso a

las plazas convocadas. La designación de los miembros del Tribunal, incluirá la de sus respectivos suplentes.

El Órgano de Selección podrá actuar asistida de asesores técnicos con voz, pero sin voto y estará facultada para resolver las dudas e incidencias que se presente, así como para adoptar los acuerdos necesarios para el buen desenvolvimiento del proceso selectivo, en todo aquello no previsto expresamente en las bases.

#### 10. *Sistema de selección y calificación*

El sistema de selección será el de concurso-oposición. Primero se realizará la fase de oposición y posteriormente la de concurso.

##### A. Fase de oposición:

Los ejercicios de esta Convocatoria serán dos de carácter obligatorio para todos los aspirantes y versarán sobre el temario indicado en el Anexo I. La puntuación máxima de esta fase será de 70 puntos.

##### A.1. Primer ejercicio: Test:

Consistirá en la realización de una prueba tipo test, consistente en responder 80 preguntas, más 5 preguntas de reserva, con 3 respuestas alternativas, siendo sólo una de ellas correcta, sobre la totalidad del temario indicado en el anexo I. El acierto puntúa 0,25 y el error resta 0,08. El tribunal se reserva el derecho a redondear las puntuaciones finales si así lo estimara conveniente.

Este ejercicio se realizará en el tiempo máximo que previamente fije el Órgano de Selección y que se dará a conocer a los candidatos antes del comienzo del mismo. En cualquier caso, la duración no superará los 90 minutos.

Este ejercicio se calificará de 0 a 20 puntos, siendo necesario para aprobar obtener una calificación de 10 puntos.

##### A.2. Segundo ejercicio: Supuesto práctico:

A esta prueba solamente podrán acceder aquellos aspirantes que hayan superado el primer ejercicio.

Consistirá en la resolución de un supuesto práctico relacionado con el programa que figura como Anexo I a las presentes bases y/o con las funciones propias del puesto que será propuesto por el Órgano de Selección en el momento de realización de la prueba. Dicho supuesto podrá implicar, si el Órgano de Selección lo estima oportuno, el manejo de herramientas ofimáticas.

En el caso de que el Tribunal estime que los aspirantes puedan utilizar legislación o documentación de apoyo, calculadora u otras herramientas adicionales informarán de este hecho al menos con 48 horas de antelación a la fecha del examen.

La prueba práctica se realizará en el tiempo máximo que previamente fije el Órgano de Selección y que se dará a conocer a los candidatos antes del comienzo del mismo. En cualquier caso, la duración no superará las 2 horas.

Este ejercicio se calificará de 0 a 25 puntos, siendo necesario para aprobar obtener una calificación de 12,50 puntos.

##### A.3. Tercer ejercicio: Ejercicio de presentación profesional:

Los aspirantes que hayan superado el segundo ejercicio procederán a exponer ante el Tribunal durante un máximo de 20 minutos un proyecto, tarea, resolución de un problema encontrado en la vida profesional, relacionado con los servicios de atención al ciudadano en la administración local. Los aspirantes deberán contar con medios propios de presentación, que deberán ser compatibles con el entorno tecnológico municipal, para lo que podrán contactar con el departamento de informática una vez convocados.

El Tribunal podrá preguntar y debatir con el aspirante sobre la presentación realizada y cualquier aspecto profesional relacionado.

El Tribunal valorará la capacidad de comunicación del candidato, así como la dificultad técnica o complejidad del proyecto, tarea o solución presentada, los conocimientos de la realidad de la profesión, la adecuación del mismo al temario de esta Convocatoria y la respuesta a las preguntas del Tribunal fluida y acorde a las normativas y buenas prácticas profesionales.

Este ejercicio se calificará de 0 a 25 puntos, siendo necesario para aprobar obtener una calificación mínima de 12,5 puntos.

#### A.4. Calificación de la fase de oposición:

Las puntuaciones obtenidas en cada uno de los ejercicios se harán públicas en la página web municipal.

La calificación final de la fase de oposición será el resultado de la suma aritmética de las puntuaciones obtenidas en los distintos ejercicios, siempre que se hubiera obtenido la puntuación mínima requerida en cada uno de ellos.

#### B. Fase de concurso:

El resultado de la fase de concurso se hará público en la página web municipal.

La puntuación máxima de esta fase será de 30 puntos.

Únicamente se valorará la fase de concurso a aquellos aspirantes que hayan superado la fase de oposición. Se valorará la experiencia desempeñando funciones relacionadas con la gestión, planificación, organización de un servicio de atención ciudadana, así como su formación académica y preparación para el desempeño de las funciones del puesto de trabajo al que aspira de acuerdo con lo que el aspirante haya declarado en su instancia de conformidad con el baremo siguiente.

##### B.1. Experiencia profesional:

La puntuación máxima de este apartado será de 18 puntos.

Por haber desempeñado el puesto de trabajo de Responsable de Atención Ciudadana o denominación equivalente como empleado/a público en el subgrupo C1 o superior, a razón de 0,4 puntos por cada mes completo trabajado.

En aquellos casos en los que la denominación del puesto desempeñado sea genérica y no permita conocer si las funciones desempeñadas se corresponden con las del puesto de trabajo convocado, el aspirante deberá presentar un certificado donde se detallen, al menos, el subgrupo de pertenencia y las funciones desempeñadas con el fin de que el Tribunal pueda acordar o no su valoración como mérito dentro de este apartado.

##### B.2. Formación:

La suma de este apartado tendrá un máximo de 12 puntos.

###### B.2.1. Titulaciones oficiales:

Por acreditar titulaciones académicas distintas a las requeridas específicamente en la base 4, máximo 1 punto:

- Título de Técnico Superior, o equivalente: 0,25 puntos.
- Título de Diplomado, Grado universitario o equivalentes: 0,50 punto.
- Título de Máster universitario, Licenciatura, Ingenierías Superiores y Arquitectura superior: 1 punto.

###### B.2.2. Cursos de formación y perfeccionamiento:

Se otorgarán 0,009 puntos por hora formativa acreditada en materias relacionadas con el Puesto de Trabajo convocado, incluyendo materias como administración electrónica, contratación administrativa, gestión de recursos humanos, calidad, atención al público, ofimática, entre otras, hasta un máximo de 11 puntos.

- Únicamente se valorarán aquellos cursos superados, para los cuales se presente un certificado de acreditación que lo exprese específicamente, indicando en dicha certificación la duración del mismo.
- Los cursos deberán tener una duración mínima acreditada de 20 horas.
- En aquellos casos en que el título y la denominación de la actividad formativa que figura en la documentación acreditativa no permita identificar nítidamente el área o contenido formativo a que se refiere, el interesado deberá aportar el programa formativo.
- Los cursos susceptibles de valoración serán los cursos de formación y perfeccionamiento, impartidos por el Ayuntamiento de Alcorcón, IMEPE y otras Administraciones Públicas, Centros o Entidades acogidos al Plan de Formación Continua de las Administraciones Públicas.

- Los cursos relacionados con temas de Igualdad y Prevención de Riesgos Laborales genéricos se puntuarán hasta un máximo de 2 puntos. Los cursos de Prevención de Riesgos Laborales cuyo contenido esté referido al puesto que se convoca se puntuarán de forma general, no dentro de este apartado.

**B.3. Calificación de la fase de concurso:**

La calificación final de la fase de concurso será el resultado de la suma aritmética de la puntuación obtenida en los apartados B.1 y B.2.

Las puntuaciones de esta fase se harán públicas en la página web.

**C. Puntuación definitiva:**

La puntuación total y definitiva vendrá dada por la suma de las parciales obtenidas en la fase de oposición y en la de concurso.

El órgano de selección publicará en la página web municipal las puntuaciones de los opositores.

**ANEXO I**

**TEMARIO**

**Parte general**

1. La Constitución española de 1978. Estructura y contenido. Principios generales. Estructura y contenido. Derechos y deberes fundamentales. Su garantía y suspensión. El Defensor del Pueblo.
2. La Corona. Las Cortes Generales. El Gobierno y la Administración. La organización territorial del Estado en la Constitución. Las Comunidades Autónomas. La Provincia. El Municipio. Concepto de Derecho. La Administración y el Derecho. El principio de legalidad. Concepto de Derecho Administrativo; breve referencia a sus fuentes. El Reglamento: concepto y clases. La potestad reglamentaria; especial referencia a la potestad reglamentaria de las entidades locales. Procedimiento de aprobación.
3. Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno: Derecho de acceso a la información pública. Concepto. Límites al derecho de acceso. Protección de datos personales. Acceso parcial. Formalización del acceso.
4. Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno: Solicitud de acceso a la información. Régimen de impugnaciones. Recursos. Reclamaciones ante el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno.
5. La organización del Ayuntamiento de Alcorcón. El Reglamento Orgánico del Gobierno y de la Administración del Ayuntamiento de Alcorcón. Órganos de Gobierno. Su actual configuración.
6. Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad efectiva de mujeres y hombres. Objeto y ámbito. Principio de igualdad y la tutela contra la discriminación.
7. Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales: Derechos y obligaciones de los trabajadores. Delegados de Prevención. Comités de seguridad y salud.
8. Legislación reguladora de la protección de datos de carácter personal.

**Parte específica**

9. Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones (I): Disposiciones generales. Interesados en el procedimiento.
10. Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (II): Acto administrativo. Términos y Plazos. La eficacia de los actos.
11. Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (III): El acto administrativo. Garantías del procedimiento. Iniciación y Ordenación.
12. Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (IV): Finalización del procedimiento. La resolución. La caducidad. La tramitación simplificada.
13. Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (V): Revisión de los actos administrativos.
14. Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (VI): Recursos administrativos.
15. La Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (I): Disposiciones Generales. Órganos de las Administraciones Públicas. la competencia.
16. Estructura organizativa del Ayuntamiento de Alcorcón. Concejalías y Servicios. Juntas de Distrito de Ayuntamiento de Alcorcón.

17. Ley 40/2015 (II): Principios de la potestad sancionadora. Responsabilidad patrimonial de las Administraciones Públicas. Responsabilidad de las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas

18. Ley 40/2015 (III): Los convenios. Las relaciones interadministrativas

19. Administración electrónica (I). Portales de internet de las AA. PP., Punto de Acceso General Electrónico y Sedes Electrónicas de las AA. PP.

20. Administración electrónica (II). Identificación, acreditación y representación de los ciudadanos. La firma electrónica del personal al servicio de las AA. PP. Certificado electrónico.

21. Administración electrónica (III). Registros, comunicaciones y notificaciones electrónicas.

22. Administración electrónica (IV). Documento y archivos electrónicos.

23. Administración electrónica (V). Sistemas de interconexión de Registros, Transmisión de datos.

24. Personal al servicio de la Administración Pública según el Texto Refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre (I): Clases. Derechos y deberes. Negociación colectiva. Jornada de trabajo.

25. TREBEP (II): Adquisición y pérdida de la relación de servicio. Ordenación de la actividad profesional. El empleo público. Provisión de Puestos de Trabajo. Situaciones administrativas.

26. TREBEP (III): Régimen disciplinario. Otras disposiciones.

27. Funciones de las Oficinas de Asistencia en Materia de Registro.

28. Informática. Word 2016, Access 2016 y Excel 2016. Redes sociales. Internet y correo electrónico como herramienta básica de trabajo.

29. Gestión de cita previa. Planificación, programación, técnicas para reducir tiempos de espera.

30. La atención ante conflictos y quejas de los/ las ciudadanos/as.

31. Características de la comunicación en la atención a la ciudadanía presencial y telefónica.

32. Instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre la gestión del Padrón Municipal. Consideraciones generales. Datos de inscripción en el padrón municipal y documentación acreditativa.

33. Instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre la gestión del Padrón Municipal. Modelo hoja padronal. Tipos expedientes padronales. Procedimientos de renovación y caducidad de las inscripciones padronales.

34. Normativa de Sugerencias y Reclamaciones. Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

35. Gestión de Equipos (I). La efectividad en el trabajo. Planificación y distribución de tareas. Supervisión de tareas y resultados. Comunicación y toma de decisiones.

36. Gestión de Equipos (II). Trabajo en equipo: conceptos, características, puesta en marcha, clasificación de los equipos de trabajo. Reuniones del equipo de trabajo: dirección y moderación.

37. Gestión de Equipos (III). Liderazgo. Jefaturas de equipo. Perfiles y cualidades del equipo de trabajo. Estilos de liderazgo

38. Gestión de Equipos (IV). Motivación laboral. Definición, tipos y técnicas. Cohesión de los equipos de trabajo: habilidades de integración, colaboración entre miembros del equipo, habilidades de integración.

39. Gestión de Equipos (V). Equipos de trabajo. Técnicas para elaborar cuadrantes de trabajo. Delegación en equipos de trabajo.

40. Gestión de Equipos (VI). Conflictos en el entorno laboral. Tipos de conflictos, gestión, y métodos de resolución.

Los anexos II, III, IV, V y VI correspondientes a esta convocatoria podrán descargarse en la página web municipal ( [www.ayto-alcorcon.es](http://www.ayto-alcorcon.es) ).

Segundo.—El plazo de presentación de solicitudes será de veinte días naturales contados a partir del siguiente a la publicación del extracto del anuncio de la convocatoria en el “Boletín Oficial del Estado”.

Alcorcón, a 24 de marzo de 2023.—El concejal-delegado de Seguridad, Organización Interna y Atención Ciudadana, Daniel Rubio.

(02/5.170/23)

