



Sección II. Autoridades y personal **Subsección segunda. Oposiciones y concursos**

AYUNTAMIENTO DE PALMA

EMPRESA MUNICIPAL DE TRANSPORTES URBANOS DE PALMA, SA

11859

***Promoción interna mediante concurso-oposición para el personal de Grupo profesional 3:
Encargado de departamento a atención al usuario***

El Consejo de Administración de la Empresa Municipal de Transportes Urbanos de Palma SA, en su sesión de día 16 de noviembre de 2023 aprobó las bases que se adjuntan, que regirán el proceso de selección de promoción interna mediante concurso-oposición para el personal de Grupo profesional 3: Encargado de departamento a atención al usuario (7/2023).

Este documento tiene por objeto establecer una convocatoria mediante concurso-oposición, para la promoción interna de 1 plaza del grupo profesional 3: Encargado de departamento a atención al usuario.

Como consecuencia del presente proceso de selección, los y las aspirantes que integrarán las listas, una vez finalizado el proceso, irán cubriendo las plazas ofertadas siguiendo el orden de prelación establecido en las referidas listas.

Todo ello en cumplimiento de la siguiente normativa vigente:

1. Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores y posteriores actualizaciones, especialmente los art. 8, 12 y 15.
2. Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases del régimen local, especialmente los arts. 91 y 103.
3. 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, art. 1.3., 2, 7, 11, 13 y del 55 al 61.
4. Reglamento orgánico del gobierno y la administración del Ayuntamiento de Palma (BOIB nº 120, de 11 de septiembre de 2004).
5. Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas de modernización del gobierno local, con las actualizaciones vigentes.
6. Convenio Colectivo de la EMT-Palma vigente actualmente. Boletín Oficial de las Islas Baleares núm. 153 de 09/11/2019.7. Ley 4/2011, de 31 de marzo, de la buena administración y del buen gobierno de las Islas Baleares.
8. Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.9. Ley 40/2015, de 1 de octubre, del Régimen Jurídico del Sector Público, art. 55.3, 104 y 106.

Este documento incluye todo el proceso de contratación de personal de la EMT-Palma y, en concreto, los siguientes apartados:

- 1.1. Memoria justificativa de la necesidad de contratación.
- 1.2. Justificación de existencia de fondos (anual y plurianual).
- 1.3. Procedimiento de selección.
- 1.4. Autorización del inicio del procedimiento.
- 1.5. Bases y aprobación de la convocatoria

1.1.- Memoria justificativa de la necesidad

Categoría profesional: Encargado de departamento a atención al usuario.

Grupo profesional: Grupo 3: Encargado de departamento a atención al usuario con sus funciones propias su grupo profesional en función de las necesidades organizativas de la empresa y la movilidad funcional establecida en la normativa laboral.

Número de vacantes a cubrir: 1 plaza.

Condiciones económicas: las recogidas para el nivel salarial del grupo 3, del Convenio Colectivo de la EMT-Palma vigente en cada momento.

Horario de trabajo: el horario de trabajo será el establecido en el Convenio Colectivo de la Empresa vigente en cada momento.

Centro de trabajo: actualmente situado en la calle de Josep Anselm Clavé, núm. 5 (CP-07002), Palma, o en cualquier otro que se pueda establecer.

Descripción de la necesidad: la de disponer de un encargado de departamento a atención al usuario, que apoye a la organización, toma de decisiones para la obtención de los objetivos establecidos, coordinar y asignar trabajos al personal adscrito al grupo profesional 5 del departamento, atención presencial a los usuarios, control y seguimiento del cumplimiento de protocolos de la empresa y elaboración de informes del departamento.

1.2.- Justificación de la existencia de fondos

No se produce variación sustancial en la masa salarial presupuestada y aprobada para la EMT-Palma para el ejercicio 2023.

1.3.- Procedimiento de selección

El sistema selectivo del proceso será el de concurso-oposición de promoción interna, siendo la fase de oposición de un 50% y la fase de concurso de un 50%.

El procedimiento de selección se efectuará de acuerdo con los principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad, así como los de publicidad, transparencia, imparcialidad, profesionalidad, independencia, discrecionalidad técnica, adecuación y agilidad.

Los factores a valorar serán la aptitud, actitud y conocimientos prácticos del puesto a cubrir.

Las pruebas o exámenes a realizar se efectuarán por sorteo, entre aquellos temas que presente la empresa, que no podrán ser inferior a tres para cada convocatoria.

Se desarrollarán procedimientos específicos para detectar y sancionar los intentos de las personas aspirantes de falsear los méritos alegados y se asegurará la transparencia.

1.4.- Autorización del inicio del procedimiento

La aprobación del presente documento por parte del Consejo de Administración, previo cumplimiento del Código de buen Gobierno del Ayuntamiento de Palma de fecha 28/02/2013, y aprobado por el Consejo de Administración en fecha 16 de noviembre de 2023, supone la autorización de todo el contenido del mismo.

1.5.- Bases de la convocatoria

1.5.1.- Requisitos

Los aspirantes tendrán que reunir los siguientes requisitos:

- a) Tener la nacionalidad española o la de alguno de los Estados miembros de la Unión Europea o tener permiso de residencia o permiso de trabajo en vigor en el momento de la incorporación a la empresa.
- b) Tener 18 años de edad cumplidos y no haber alcanzado la edad de jubilación forzosa.
- c) No padecer enfermedad ni estar afectado por limitación física o psíquica que sea incompatible con el desempeño de las funciones del trabajo a desarrollar. Asimismo, una vez finalizado el proceso de selección y antes de la incorporación al puesto de trabajo, deberá pasarse satisfactoriamente un reconocimiento médico con cargo al Servicio de Prevención de la Empresa, con la calificación de APTO. La no superación del mismo supondrá la imposibilidad de incorporación y exclusión de la lista, dado el carácter eliminatorio de este requisito.
- d) No haber sido separadas, mediante procedimiento disciplinario, del servicio de ninguna administración, de los órganos constitucionales o estatutarios de las comunidades autónomas, ni hallarse inhabilitadas de forma absoluta o especial para empleos o cargos públicos por resolución judicial. En el caso de nacionales de otro estado, no hallarse inhabilitadas o en situación equivalente ni haber sido sometidas a una sanción disciplinaria o equivalente que impida, en su estado y en los mismos términos, el acceso a un empleo público.
- e) Tener un contrato laboral en vigor con la EMT-palma.
- f) Estar en posesión de un título de bachillerato o equivalente.
- g) Estar en posesión del certificado B2 de la lengua catalana.
- h) Para los aspirantes que no poseen la nacionalidad española, y de su origen no se desprenda el conocimiento del idioma español, debe acreditarse mediante la aportación del diploma de español como lengua extranjera, regulado en el RD 1137/2002, de 31 de octubre, o del certificado de aptitud de español para extranjeros, expedidos por las escuelas oficiales de idiomas, o mediante la



acreditación de estar en posesión de una titulación académica española expedida por el órgano oficial competente en territorio español, o bien mediante la superación de una prueba específica que acredite que poseen el nivel adecuado de comprensión y expresión oral y escrita en esta lengua.

Las personas aspirantes tendrán que reunir los requisitos antes indicados dentro del plazo de presentación de solicitudes, y no haber perdido ninguno de los requisitos en el momento de la contratación.

En cualquier momento que la EMT-Palma, averigüe o constate de forma fehaciente la falta de los requisitos o la falsedad de la documentación o declaración presentada, el aspirante será excluido inmediatamente del proceso, y en caso de estar contratado será despedido disciplinariamente sin perjuicio de la responsabilidad que haya incurrido por falsedad, reservándose la EMT-Palma, las acciones legales pertinentes.

1.5.2.- Presentación de solicitudes y documentación

El plazo de presentación de solicitudes y los documentos es de quince días hábiles, contados a partir del día siguiente de la publicación de esta convocatoria en el Boletín Oficial de las Illes Balears.

En base a lo estipulado en la ley 39/2015, la presentación de la solicitud y los documentos se podrán presentar tanto de forma presencial como de forma electrónica, en el trámite habilitado al efecto en la sede electrónica de la EMT-Palma. La presentación electrónica requiere identificación digital con certificado electrónico.

En caso de hacerlo presencialmente, el impreso de solicitud se podrá descargar de la página web de la EMT-Palma, realizándose la entrega en las oficinas en la carretera del Coll d'en Rabassa, en Son Ferriol, polígono de San Mateo (CP-07007) de Palma, de 09:00 a 14:00 horas, de lunes a viernes.

En caso de hacerlo de forma electrónica, se podrá presentar la solicitud y los documentos a través de la Sede Electrónica de la EMT-Palma de lunes a domingo a cualquier hora del día, siempre que comprenda el plazo de entrega de estos documentos. La solicitud está incluida en el proceso de registro, por lo que no es necesario aportar el documento.

Los interesados podrán llamar al nº 97121444 extensión 7107 en caso de duda respecto al funcionamiento de la Sede Electrónica, en el que se habilita un servicio de atención telefónica de 9:00 a 13:00 h de lunes a viernes para resolver cualquier duda respecto al registro virtual.

Documentos que deben presentar necesariamente con la solicitud:

- Fotocopia del DNI o NIE en vigor.
- Fotocopia del título de bachillerato o equivalente.
- Certificado acreditativo del nivel B2 de catalán, o uno superior.
- Curriculum vitae actualizado en la fecha de convocatoria.
- Informe de vida laboral emitido por la Seguridad Social actualizado en la fecha de convocatoria.

Otros documentos que se podrán presentar con la solicitud:

- Certificado específico de empresa o contrato que acredite la experiencia como técnico de atención al cliente.
- Certificado específico de empresa o contrato que acredite la experiencia similar a la oferta.
- Certificado específico de empresa que acredite la experiencia profesional con los programas específico de Tarjeta Ciudadana ORACLE y PINBAL.
- Fotocopia de la titulación superior a la requerida como requisito relevante para la categoría ofertada.
- Fotocopia del certificado de lengua catalana superior a la requerida como requisito.
- Fotocopia del certificado de lengua inglesa.
- Fotocopia del certificado de lengua alemana.
- Fotocopia del certificado de otra lengua.

En caso de falsedad conocida después de la aportación de la documentación, ésta será causa de exclusión de las pruebas o de despido si se ha producido la contratación, además de las posibles medidas legales que pueda emprender la empresa.

La presentación de la solicitud y los documentos tan sólo se podrán entregar bajo una de las dos modalidades anteriormente citadas, siendo ambas mutuamente excluyentes.

En base a la Ley 39/2015, los interesados tendrán que aportar al procedimiento los datos y documentos exigidos en estas bases, haciéndose responsables de la veracidad de los documentos que presenten.

En el plazo máximo de dos meses, contados desde que acabe el plazo de presentación de solicitudes, se publicará la lista provisional de

personas admitidas y excluidas en el proceso selectivo, que se publicará en el tablón de anuncios de la sede electrónica de la EMT-Palma (<https://emtpalma.eadministracio.cat>), apartado empleo público.

Las personas aspirantes excluidas u omitidas disponen de un plazo de 3 días hábiles, contados desde el día siguiente de la publicación, para alegar lo que corresponda.

Finalizado el plazo al que se refiere el párrafo anterior y subsanadas, en su caso, las solicitudes, el tribunal calificador publicará la lista definitiva de personas admitidas y excluidas en el tablón de anuncios de la sede electrónica de la EMT-Palma (<https://emtpalma.eadministracio.cat>), apartado empleo público.

La admisión de la solicitud, comporta la plena aceptación por las personas solicitantes de estas Bases, con expresa autorización para el tratamiento automatizado de sus datos en los archivos de la empresa y la publicación de resultados en los medios que la empresa considere, según lo establecido por la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.

1.5.3.- Baremo de puntos

Fase de oposición (50 puntos sobre 100) examen teórico y prueba práctica

Prueba teórica

El examen teórico, con carácter eliminatorio, será una prueba tipo test del temario referido en el Anexo II.

Estará compuesta por 25 preguntas más 3 de reserva, con un tiempo para desarrollar este ejercicio de 60 minutos.

Las preguntas estarán distribuidas de forma equilibrada entre los diferentes temas. Cada pregunta tendrá tres posibles respuestas, y sólo una será correcta. Las respuestas correctas se puntuarán con 0,8 puntos, las respuestas erróneas restarán 0,26 (una tercera parte) y las preguntas no contestadas no serán valoradas. La puntuación máxima de esta prueba es de 20 puntos y para superarla será necesario obtener como mínimo 10 puntos en total.

Prueba práctica

La prueba práctica consistirá en la redacción de un informe mensual de reclamaciones a través del ordenador utilizando herramientas de ofimática. La puntuación de esta prueba práctica será de 30 puntos con un tiempo para desarrollar la prueba de 90 minutos. La puntuación mínima para superar la prueba práctica será de 15 puntos.

Sólo los candidatos que no hayan sido eliminados por la prueba teórica realizarán la prueba práctica.

Se publicará el tablón de anuncios de la sede electrónica de la EMT-Palma (<https://emtpalma.eadministracio.cat>), apartado empleo público, la lista provisional de la valoración de este apartado. En el mismo acto se abrirá un plazo de tres días hábiles (sábados y domingos excluidos) para presentar alegaciones.

Finalizado el plazo al que se refiere el párrafo anterior y subsanadas, en su caso, las alegaciones, el tribunal calificador publicará la lista definitiva de los resultados de la prueba en la sede electrónica de la EMT-Palma (<https://emtpalma.eadministracio.cat>), apartado empleo público.

La fase de concurso (50 puntos sobre 100)

Se establece un baremo de méritos estructurado en los bloques que se indican a continuación, con un máximo de 50 puntos:

Méritos académicos (máximo de 30 puntos):

- Por titulación superior a la requerida como requisito relevante para la categoría ofertada hasta un máximo de 15 puntos:
- Título de formación profesional de grado superior, o equivalente: 5 puntos
- Título de grado universitario o equivalente: 10 puntos

Por certificación de lengua catalana, hasta un máximo de 4 puntos (solo se puntuará la titulación superior):

- C1: 2 puntos
- C2: 4 puntos



Por certificación de lengua inglesa, hasta un máximo de 5 puntos (solo se puntuará la titulación superior):

- A1: 1 punto
- A2: 2 puntos
- B1: 3 puntos
- B2: 4 puntos
- C1: 5 puntos

- Por certificación de lengua alemana, hasta un máximo de 5 puntos (solo se puntuará la titulación superior):

- A1: 1 punto
- A2: 2 puntos
- B1: 3 puntos
- B2: 4 puntos
- C1: 5 puntos

Por certificación de otra lengua, hasta un máximo de 5 puntos (solo se puntuará la titulación superior):

- A1: 1 punto
- A2: 2 puntos
- B1: 3 puntos
- B2: 4 puntos
- C1: 5 puntos

Méritos de perfil (máximo 20 puntos):

- Se valorará la experiencia profesional, realizando trabajos como técnico de atención al cliente, acreditada mediante certificado de empresa, copia de contrato laboral o cualquier otro documento que lo constate, a razón de 0,5 puntos por mes, hasta un máximo de 14 puntos.
- Se valorará la experiencia profesional con los programas específico de Tarjeta Ciudadana ORACLE y PINBAL, acreditada mediante certificado de empresa, a razón de 0,2 puntos por mes, hasta un máximo de 4 puntos.
- Se valorará la experiencia en un puesto de trabajo con funciones similares a la plaza ofertada, acreditada mediante certificado de empresa, copia de contrato laboral o cualquier otro documento que lo constate 0,2 puntos por mes, hasta un máximo de 4 puntos.
- Se valorará la antigüedad en la Empresa a razón de 0.1 punto por mes, hasta un máximo de 3 puntos.

Los méritos se valorarán en referencia a la fecha de acabado del plazo de presentación de solicitudes para participar en el proceso selectivo.

Se publicará el tablón de anuncios de la sede electrónica de la EMT-Palma (<https://emtpalma.eadministracio.cat>), apartado empleo público, la lista provisional de la valoración de este apartado. En el mismo acto se abrirá un plazo de tres días hábiles (sábados y domingos excluidos) para presentar alegaciones.

Finalizado el plazo al que se refiere el párrafo anterior y subsanadas, en su caso, las alegaciones, el tribunal calificador publicará la lista definitiva de los resultados de la valoración de los méritos en el tablón de anuncios de la sede electrónica de la EMT-Palma (<https://emtpalma.eadministracio.cat>), apartado empleo público.

En caso de que el Tribunal calificador compruebe la existencia de fraude una vez publicadas las listas definitivas, este fraude determina la exclusión del proceso y la consideración de no haber participado, además de las actuaciones legales que se deriven.

Criterios de desempate

En caso de empate, éste se resolverá atendiendo a los siguientes criterios:

1. Mujer.
2. La mayor experiencia laboral en atención al cliente.
3. La mayor puntuación obtenida en el ejercicio de la fase de oposición.
4. La mayor puntuación obtenida en los méritos.
5. La persona que tenga certificado de minusvalía igual o superior al 33%.

1.5.4.- Orden de incorporación y llamada

Una vez finalizado el proceso de selección, las personas integrantes de las listas serán llamadas para la adjudicación de la plaza, siguiendo el



orden de preferencia resultado de las listas definitivas, realizándose el llamamiento a las personas que tengan el orden de mayor incorporación.

El llamamiento se realizará por cualquier medio que considere la EMT-Palma, pudiendo realizarse telefónicamente o en su defecto mediante cualquier medio acreditable en derecho.

Las personas integrantes de la lista tendrán que tener a disposición de la EMT-Palma como datos de contacto:

- un teléfono fijo o móvil
- una dirección de correo electrónico
- una dirección postal

Las personas integrantes de la lista tendrán que mantener permanentemente actualizados estos datos ante la EMT-Palma, comunicando todos los cambios que se produzcan en los mismos.

Al haberse producido el llamamiento dos veces consecutivas sin respuesta por su parte, o una respuesta negativa no justificada, será excluida de la lista de forma definitiva. El plazo de respuesta por parte de la persona que se haya llamado, será de 3 días hábiles desde el día siguiente de la fecha de comunicación.

Se entenderá que se ha producido la renuncia injustificada a la contratación, la incomparecencia de personal aspirante dentro del plazo comunicado por la empresa para la formalización del contrato, o la renuncia expresa a la contratación.

Se consideran causas justificadas de rechazo del contrato por parte de la persona aspirante, las siguientes:

- Enfermedad acreditada mediante el correspondiente certificado médico.
- Periodo de embarazo, maternidad o situaciones asimiladas.
- A petición del interesado, cualquier otra que de forma excepcional la EMT-Palma estime oportuna, de forma motivada.

En estos casos, los y las aspirantes conservarán su puesto en las listas y podrán ser citados de nuevo cuando dejen de concurrir las causas de rechazo, siempre que hayan comunicado a la EMT-Palma su disponibilidad.

ANEXO I

Composición del Tribunal y plazos del proceso

Composición del Tribunal:

- Dos miembros designados por la EMT-Palma.
- Dos miembros designados por el Comité de Empresa de la EMT-Palma.
- Un profesional con conocimientos sobre la valoración de los méritos, designado por la EMT-Palma.

Para la valoración de los méritos en que resulte necesario, el Tribunal podrá disponer de la incorporación de asesores o asesoras especialistas, quienes se limitarán a prestar dicha colaboración en sus especialidades técnicas y tendrán voz, pero no voto.

Este proceso de selección finalizará antes del 31 de diciembre de 2024

Con el fin de cumplir el requisito de publicidad, las bases del proceso de selección se publicarán en el BOIB. Los diferentes plazos, resultados provisionales y definitivos y las noticias o incidencias relacionadas con el proceso selectivo se publicarán en el tablón de anuncios de la sede electrónica de la EMT-Palma (<https://emtpalma.eadministracio.cat>), apartado ocupación pública.

ANEXO II

Temario

1. Reglamento del servicio de Transportes Colectivos Urbanos de Palma.
2. Protocolo del conductor de la EMT-Palma
3. Código de conducta de la EMT-Palma.



4. Convenio Colectivo de la EMT-Palma en vigor.
5. Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres.
6. Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.
7. Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.
8. Preguntas Frecuentes realizadas por los usuarios de la EMT-Palma.

(Firmado electronicamente: 5 de diciembre de 2023)

El director-gerente
Juan José Elías Pérez

