



## **Secció II. Autoritats i personal** **Subsecció segona. Oposicions i concursos**

**AJUNTAMENT DE PALMA**

**EMPRESA MUNICIPAL DE TRANSPORTS URBANS DE PALMA, SA**

**11859**

***Promoció interna mitjançant concurs-oposició per al personal de Grup professional 3: Encarregat de departament a atenció a l'usuari***

El Consell d'Administració de l'Empresa Municipal de Transportes Urbans de Palma SA, en la sessió de dia 16 de novembre de 2023 va aprovar les bases que s'adjunten, que regiran el procés de selecció de promoció interna mitjançant concurs oposició per al personal de Grup professional 3: Encarregat de departament a atenció a l'usuari. (7/2023).

Aquest document té per objecte establir una convocatòria mitjançant concurs oposició, per a la promoció interna de 1 plaça del grup professional 3: Encarregat de departament a atenció a l'usuari.

Com a conseqüència del present procés de selecció, els i les aspirants que integraran les llistes, un cop finalitzat el procés, aniran cobrint les places ofertes seguint l'ordre de prelación establert a les referides llistes.

Tot això en compliment de la normativa vigent següent:

1. Reial Decret Legislatiu 2/2015, de 23 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut dels Treballadors i actualitzacions posteriors, especialment els art. 8, 12 i 15.
2. Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local, especialment els art. 91 i 103.
3. 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, art. 1.3., 2, 7, 11, 13 i del 55 al 61.
4. Reglament orgànic del govern i l'administració de l'Ajuntament de Palma (BOIB nº 120, d'11 de setembre de 2004).
5. Llei 57/2003, de 16 de desembre, de mesures de modernització del govern local, amb les actualitzacions vigents.
6. Conveni Col·lectiu de l'EMT-Palma vigent actualment. Butlletí Oficial de les Illes Balears núm. 153 de 09/11/2019.7. Llei 4/2011, de 31 de març, de la bona administració i del bon govern de les Illes Balears.
8. Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.9. Llei 40/2015, d'1 de octubre, del Règim Jurídic del Sector Públic, art. 55.3, 104 i 106.

Aquest document inclou tot el procés de contractació de personal de l'EMT-Palma i, en concret, els següents apartats:

- 1.1. Memòria justificativa de la necessitat de contractació.
- 1.2. Justificació d'existència de fons (anual i plurianual).
- 1.3. Procediment de selecció.
- 1.4. Autorització de l'inici del procediment.
- 1.5. Bases i aprovació de la convocatòria

### **1.1.- Memòria justificativa de la necessitat**

Categoria professional: Encarregat de departament a atenció a l'usuari..

Grup professional: Grup 3: Encarregat de departament a atenció a l'usuari amb les funcions pròpies el seu grup professional en funció de les necessitats organitzatives de l'empresa i la mobilitat funcional establerta en la normativa laboral.

Nombre de vacants a cobrir: 1 plaça.

Condicions econòmiques: les recollides per al nivell salarial del grup 3, del Conveni Col·lectiu de l'EMT-Palma vigent en cada moment.

Horari de treball: l'horari de treball és l'establert en el Conveni Col·lectiu de l'empresa vigent en cada moment.

Centre de treball: actualment situat al carrer de Josep Anselm Clavà, núm. 5 (CP-07002) Palma, o a qualsevol altra que es pugui establir.

Descripció de la necessitat: la de disposar d'un encarregat de departament a atenció a l'usuari, que doni suport a l'organització, presa de decisions per a l'obtenció dels objectius establerts, coordinar i assignar feines al personal adscrit al grup professional 5 del departament, atenció presencial als usuaris, control i seguiment del compliment de protocols de l'Empresa i elaboració d'informes del departament.

### **1.2.- Justificació de la existència de fons**

No es produeix variació substancial en la massa salarial pressupostada i aprovada per a l'EMT-Palma per a l'exercici 2023.

### **1.3.- Procediment de selecció**

El sistema selectiu del procés serà el de concurs oposició de promoció interna, sent la fase d'oposició d'un 50% i la fase de concurs d'un 50%.

El procediment de selecció s'efectuarà d'acord als principis constitucionals d'igualtat, mèrit i capacitat, així com els de publicitat, transparència, imparcialitat, professionalitat, independència, discrecionalitat tècnica, adequació i agilitat.

Els factors a valorar seran l'aptitud, actitud i coneixements pràctics del lloc a cobrir.

Les proves o exàmens a realitzar s'efectuaran per sorteig, entre aquells temes que presenti l'empresa, que no podran ser inferior a tres per a cada convocatòria.

Es desenvoluparan procediments específics per detectar i sancionar els intents de les persones aspirants de falsejar els mèrits al·legats i s'assegurarà la transparència.

### **1.4.- Autorització de l'inici del procediment**

L'aprovació del present document per part del Consell d'Administració, previ compliment del Codi de bon Govern de l'Ajuntament de Palma de data 28/02/2013, i aprovat pel Consell d'Administració en data 16 de novembre de 2023, suposa l'autorització de tot el contingut del mateix.

### **1.5.- Bases de la convocatòria**

#### **1.5.1.- Requisits**

Els aspirants hauran de reunir els següents requisits:

- a) Tenir la nacionalitat espanyola o la d'algun dels estats membres de la Unió Europea o tenir permís de residència o permís de treball en vigor en el moment de la incorporació a l'empresa.
- b) Tenir 18 anys d'edat complerts i no haver arribat a l'edat de jubilació forçosa.
- c) No patir malaltia ni estar afectat per limitació física o psíquica que sigui incompatible amb l'exercici de les funcions del treball a desenvolupar. Així mateix, un cop finalitzat el procés de selecció i abans de la incorporació al lloc de treball, s'haurà de passar satisfactòriament un reconeixement mèdic a càrrec del Servei de Prevenció de l'Empresa, amb la qualificació d'APTE. La no superació del mateix suposarà la impossibilitat d'incorporació i l'exclusió de la llista, atès el caràcter eliminadori d'aquest requisit.
- d) No haver estat separades, mitjançant procediment disciplinari, del servei de cap administració, dels òrgans constitucionals o estatutaris de les comunitats autònomes, ni trobar-se inhabilitades de manera absoluta o especial per a ocupacions o càrrecs públics per resolució judicial. En el cas de nacionals d'un altre estat, no trobar-se inhabilitades o en situació equivalent ni haver estat sotmeses a una sanció disciplinària o equivalent que impedeixi, en el seu estat i en els mateixos termes, l'accés a una ocupació pública.
- e) Tenir un contracte laboral en vigor amb l'EMT-palma.
- f) Estar en possessió d'un títol de batxillerat o equivalent.
- g) Estar en possessió del certificat B2 de la llengua catalana.
- h) Per als aspirants que no posseeixen la nacionalitat espanyola, i del seu origen no es desprengui el coneixement de l'idioma espanyol, s'ha d'acreditar mitjançant l'aportació del diploma d'espanyol com a llengua estrangera, regulat en el RD 1137/2002, de 31



d'octubre, o del certificat d'aptitud d'espanyol per a estrangers, expedits per les escoles oficials d'idiomes, o mitjançant l'acreditació d'estar en possessió d'una titulació acadèmica espanyola expedida per l'òrgan oficial competent en el territori espanyol, o bé mitjançant la superació d'una prova específica que acrediti que posseeixen el nivell adequat de comprensió i d'expressió oral i escrita en aquesta llengua.

Les persones aspirants hauran de reunir els requisits abans indicats dins del termini de presentació de sol·licituds, i no haver perdut cap dels requisits en el moment de la contractació.

En qualsevol moment que l'EMT-Palma, esbrini o constati de forma fefaent la manca dels requisits o la falsedat de la documentació o declaració presentada, l'aspirant serà exclòs immediatament del procés, i en cas d'estar contractat serà acomiadat disciplinàriament sense perjudici de la responsabilitat que hagi incorregut per falsedat, reservant-se l'EMT-Palma, les accions legals pertinents.

#### 1.5.2.- Presentació de sol·licituds i documentació

El termini de presentació de sol·licituds i els documents és de quinze dies hàbils, comptats a partir de l'endemà que es publiqui aquesta convocatòria al Butlletí Oficial de les Illes Balears.

Sobre la base de l'estipulat en la llei 39/2015, la presentació de la sol·licitud i els documents es podran presentar tant de forma presencial com de forma electrònica, en el tràmit habilitat a l'efecte en la seu electrònica de l'EMT-Palma. La presentació electrònica requereix identificació digital amb certificat electrònic.

En cas de fer-ho presencialment, l'imprès de sol·licitud es podrà descarregar de la pàgina web de l'EMT-Palma, realitzant-se el lliurament a les oficines a la carretera del Coll d'en Rabassa, a Son Ferriol, polígon de Sant Mateu (CP-07007) de Palma, de 09:00 a 14:00 hores, de dilluns a divendres.

En cas de fer-ho de forma electrònica, es podrà presentar la sol·licitud i els documents a través de la Seu Electrònica de l'EMT-Palma de dilluns a diumenge a qualsevol hora del dia, sempre que compregui el termini del lliurament d'aquests documents. La sol·licitud està inclosa en el procés de registre, per la qual cosa no és necessari aportar el document.

Els interessats podran cridar al nº 97121444 extensió 7107 en cas de dubte respecte al funcionament de la Seu Electrònica, en el qual s'habilita un servei d'atenció telefònica de 9:00h a 13:00h de dilluns a divendres per a resoldre qualsevol dubte respecte al registre virtual.

Documents que han de presentar necessàriament amb la sol·licitud:

- Fotocòpia del DNI o NIE en vigor.
- Fotocòpia del títol de batxillerat o equivalent.
- Certificat acreditatiu del nivell B2 de català, o un de superior.
- Currículum vitae actualitzat a la data de convocatòria.
- Informe de vida laboral emès per la Seguretat Social actualitzat a la data de convocatòria.

Altres documents que es podran presentar amb la sol·licitud:

- Certificat específic d'empresa o contracte que acrediti l'experiència com a tècnic de atenció al client.
- Certificat específic d'empresa o contracte que acrediti l'experiència similar a la oferta.
- Certificat específic d'empresa que acrediti l'experiència professional amb els programes específic de Targeta Ciutadana ORACLE y PINBAL.
- Fotocòpia de la titulació superior a la requerida com a requisit rellevant per a la categoria oferta.
- Fotocòpia del certificat de llengua catalana superior a la requerida com a requisit.
- Fotocòpia del certificat de llengua anglesa.
- Fotocòpia del certificat de llengua alemanya.
- Fotocòpia del certificat d'altra llengua.

En cas de falsedat coneguda després de l'aportació de la documentació, aquesta serà causa d'exclusió de les proves o d'acomiadament si s'ha produït la contractació, a més de les possibles mesures legals que pugui emprendre l'empresa.

La presentació de la sol·licitud i els documents tan sols es podran lliurar sota una de les dues modalitats anteriorment esmentades, sent ambdues mútuament exclouents.

En base a la Llei 39/2015, els interessats hauran d'aportar al procediment les dades i documents exigits en aquestes bases, fent-se responsables de la veracitat dels documents que presentin.

En el termini màxim de dos mesos, comptats des que acabi el termini de presentació de sol·licituds, es publicarà la llista provisional de

persones admeses i excloses en el procés selectiu, que es publicarà en el tauler d'anuncis de la seu electrònica de l'EMT-Palma (<https://emtpalma.eadministracio.cat>), apartat ocupació pública.

Les persones aspirants excloses o omeses disposen d'un termini de 3 dies hàbils, comptats des de l'endemà de la publicació, per al·legar el que correspongui.

Finalitzat el termini al qual es refereix el paràgraf anterior i esmenades, si escau, les sol·licituds, el tribunal qualificador publicarà la llista definitiva de persones admeses i excloses en el tauler d'anuncis de la seu electrònica de l'EMT-Palma (<https://emtpalma.eadministracio.cat>), apartat ocupació pública.

L'admissió de la sol·licitud, comporta la plena acceptació per les persones sol·licitants d'aquestes Bases, amb expressa autorització per al tractament automatitzat de les seves dades als arxius de l'empresa i la publicació de resultats en els mitjans que l'empresa consideri, segons l'establert per la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals.

#### 1.5.3.- Barem de punts

Fase d'oposició (50 punts sobre 100) examen teòric i prova pràctica

##### **Prova teòrica**

L'examen teòric, amb caràcter eliminatori, serà una prova tipus test del temari referit en l'Annex II.

Estarà composta per 25 preguntes més 3 de reserva, amb un temps per a desenvolupar aquest exercici de 60 minuts.

Les preguntes estaran distribuïdes de manera equilibrada entre els diferents temes. Cada pregunta tindrà tres possibles respostes, i només una serà correcta. Les respostes correctes es puntuaran amb 0,8 punts, les respostes errònies restaran 0,26 (una tercera part) i les preguntes no contestades no seran valorades. La puntuació màxima d'aquesta prova és de 20 punts i per a superar-la caldrà obtenir com a mínim 10 punts en total.

##### **Prova pràctica**

La prova pràctica consistirà en la redacció d'un informe mensual de reclamacions a través de l'ordinador utilitzant eines d'ofimàtica. La puntuació d'aquesta prova pràctica serà de 30 punts, amb un temps per a desenvolupar la prova de 90 minuts. La puntuació mínima per a superar la prova pràctica és de 15 punts.

Tan sols els candidats que no hagin estat eliminats per la prova teòrica realitzaran la prova pràctica.

Es publicarà el tauler d'anuncis de la seu electrònica de l'EMT-Palma (<https://emtpalma.eadministracio.cat>), apartat ocupació pública, la llista provisional de la valoració d'aquest apartat. En el mateix acte s'obrirà un termini de tres dies hàbils (dissabtes i diumenges exclosos) per presentar al·legacions.

Finalitzat el termini al qual es refereix el paràgraf anterior i esmenades, si escau, les al·legacions, el tribunal qualificador publicarà la llista definitiva dels resultats de la prova en la seu electrònica de l'EMT-Palma (<https://emtpalma.eadministracio.cat>), apartat ocupació pública.

La fase de concurs (50 punts sobre 100)

S'estableix un barem de mèrits estructurat en els blocs que s'indiquen a continuació, amb un màxim de 50 punts:

Mèrits acadèmics (màxim de 30 punts):

Per titulació superior a la requerida com a requisit rellevant per a la categoria oferta fins un màxim de 15 punts:

- Títol de formació professional de grau superior, o equivalent: 5 punts
- Títol de grau universitari o equivalent: 10 punts

Per certificació de llengua catalana, fins a un màxim de 4 punts (no més es puntuarà la titulació superior):

- C1: 2 punts
- C2: 4 punts

Per certificació de llengua anglesa, fins a un màxim de 5 punts (no més es puntuarà la titulació superior):

- A1: 1 punt

- A2: 2 punts
- B1: 3 punts
- B2: 4 punts
- C1: 5 punts

Per certificació de llengua alemanya, fins a un màxim de 5 punts (no més es puntuarà la titulació superior):

- A1: 1 punt
- A2: 2 punts
- B1: 3 punts
- B2: 4 punts
- C1: 5 punts

Per certificació d'altra llengua, fins a un màxim de 5 punts (no més es puntuarà la titulació superior):

- A1: 1 punt
- A2: 2 punts
- B1: 3 punts
- B2: 4 punts
- C1: 5 punts

Mèrits de perfil (màxim 20 punts):

- Es valorarà l'experiència professional, realitzant treballs com a tècnic d'atenció al client, acreditada mitjançant certificat d'empresa, còpia de contracte laboral o qualsevol altre document que ho constati, a raó de 0,5 punt per mes, fins un màxim de 14 punts.
- Es valorarà l'experiència professional amb els programes específic de Targeta Ciutadana ORACLE y PINBAL, acreditada mitjançant certificat d'empresa, a raó de 0,2 punts per mes, fins un màxim de 4 punts.
- Es valorarà l'experiència en un lloc de treball amb funcions similars a la plaça oferta, acreditada mitjançant certificat d'empresa, còpia de contracte laboral o qualsevol altre document que ho constati 0,2 punts per mes, fins un màxim de 4 punts.
- Es valorarà l'antiguitat a l'Empresa a raó de 0.1 punt per mes, fins un màxim de 3 punts.

Els mèrits es valoraran amb referència a la data d'acabat del termini de presentació de sol·licituds per participar en el procés selectiu.

Es publicarà el tauler d'anuncis de la seu electrònica de l'EMT-Palma (<https://emtpalma.eadministracio.cat>), apartat ocupació pública, la llista provisional de la valoració d'aquest apartat. En el mateix acte s'obrirà un termini de tres dies hàbils (dissabtes i diumenges exclosos) per presentar al·legacions.

Finalitzat el termini al qual es refereix el paràgraf anterior i esmenades, si escau, les al·legacions, el tribunal qualificador publicarà la llista definitiva dels resultats de la valoració dels mèrits en el tauler d'anuncis de la seu electrònica de l'EMT-Palma (<https://emtpalma.eadministracio.cat>), apartat ocupació pública.

En el cas que el Tribunal qualificador comprovi l'existència de frau un cop publicades les llistes definitives, aquest frau determina l'exclusió del procés i la consideració de no haver participat, a més de les actuacions legals que en derivin.

#### **Criteris de desempat**

En cas d'empat, aquest s'ha de resoldre atenent els criteris següents:

1. Dona.
2. La major experiència laboral en atenció al client.
3. La major puntuació obtinguda en l'exercici de la fase d'oposició.
4. La major puntuació obtinguda en els mèrits.
5. La persona que tingui certificat de minusvàlua igual o superior al 33%.

#### **1.5.4.- Ordre d'incorporació i crida**

Un cop finalitzat el procés de selecció, les persones integrants de les llistes seran cridades per a l'adjudicació de la plaça, seguint l'ordre de preferència resultat de les llistes definitives, realitzant-se la crida a les persones que tinguin l'ordre d'incorporació més alt.

La crida es realitzarà per qualsevol mitjà que consideri l'EMT-Palma, podent fer-se telefònicament o en el seu defecte mitjançant qualsevol mitjà acreditat en dret.

Les persones integrants de la llista hauran de tindre a la disposició de l'EMT-Palma com a dades de contacte:

- un telèfon fix o mòbil
- una adreça de correu electrònic
- una adreça postal

Les persones integrants de la llista hauran de mantenir permanentment actualitzades aquestes dades davant l'EMT-Palma, comunicant tots els canvis que es produeixin en els mateixos.

En haver-se produït la crida dues vegades consecutives sense resposta per la seva part, o una resposta negativa no justificada, serà exclosa de la llista de forma definitiva. El termini de resposta per part de la persona que s'hagi cridat, serà de 3 dies hàbils des de l'endemà de la data de comunicació.

S'entendrà que s'ha produït la renúncia injustificada a la contractació, la incompareixença de personal aspirant dins del termini comunicat per l'empresa per a la formalització del contracte, o la renúncia expressa a la contractació.

Es consideren causes justificades de rebuig del contracte per part de la persona aspirant, les següents:

- Malaltia acreditada mitjançant el corresponent certificat mèdic.
- Període d'embaràs, maternitat o situacions assimilades.
- A petició de l'interessat, qualsevol altra que de forma excepcional l'EMT-Palma estimi oportuna, de forma motivada.

En aquests casos, els i les aspirants conservaran el seu lloc en les llistes i podran ser citats novament quan deixen de concórrer les causes de rebuig, sempre que hagen comunicat a l'EMT-Palma la seua disponibilitat.

## ANNEX I

Composició del Tribunal i terminis del procés

Composició del Tribunal:

- Dos membres designats per l'EMT-Palma.
- Dos membres designats pel Comitè d'Empresa de l'EMT-Palma.
- Un professional amb coneixements sobre la valoració dels mèrits, designat per l'EMT-Palma.

Per a la valoració dels mèrits en què resulti necessari, el Tribunal podrà disposar de la incorporació d'assessors o assessores especialistes, els quals es limitaran a prestar l'esmentada col·laboració en les seves especialitats tècniques i tindran veu però no vot.

Aquest procés de selecció finalitzarà abans del 31 de desembre de 2024.

Per tal de complir el requisit de publicitat, les bases del procés de selecció es publicaran al BOIB. Els diferents terminis, els resultats provisionals i definitius i les notícies o incidències relacionades amb el procés selectiu es publicaran al tauler d'anuncis de la seu electrònica de l'EMT-Palma (<https://emtpalma.eadministracio.cat>), apartat ocupació pública.

## ANNEX II

**Temari**

1. Reglament del servei de Transports Col·lectius Urbans de Palma.
2. Protocol del conductor de l'EMT-Palma
3. Codi de conducta de l'EMT-Palma.
4. Conveni Col·lectiu de l'EMT-Palma en vigor.
5. Llei Orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva entre dones i homes.
6. Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de Riscos Laborals.



7. Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.
8. Preguntes Freqüents realitzades pels usuaris de l'EMT-Palma.

*(Signat electrònicament el 5 de desembre de 2023)*

**El director-gerent**  
Juan José Elías Pérez

