

HAUTESPEN-PROZESUAREN OINARRIAK KONTRATATZEKO "HERRITARREN ARRETA ZERBITZUAREN BERRORIENTAZIO ESTRATEGIKOA" BIDERATZEKO 2 ADMINISTRARI. Alkate-udalburuak 2019ko urriaren 30ean emandako 2607 zenbakiko Dekretuaren bidez onartu ziren.

BASES DEL PROCESO DE SELECCIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DE 2 ADMINISTRATIVOS/AS PARA EL PROYECTO DE “REORIENTACIÓN ESTRATÉGICA DEL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA”. Aprobadas por Decreto del Alcalde-presidente nº 2607, de 30 de octubre de 2019.

2.1. Lanbide erakundeak Laudion duen bulegoan eskaintza orokorra aurkeztea, profil honekin:

- Kontratatu beharreko pertsonak 16 urtetik gorakoak eta 30 urtetik beherakoak izan behar dira, Laudioko biztanleak, langabetuak eta alta emanda izan behar dute Lanbide zerbitzuan enplegu-eskatzaile gisa.
- Goi edo erdi mailako prestakuntza zikloa edota Batxilergoa izan behar dute.
- 2. hizkuntza eskakizuna edo baliokidea.

Funtzioak eta egin beharreko zereginak:

Funtsean, hauek dira izango dituzten zereginak, besteak beste:

Herritarrentzako Arreta Zerbitzuko langile administrarien ohiko zereginak:

- Herritarrei telefonoz, aurrez aurre nahiz bide telematikoaz informazioa eta arreta eskaintzea Laudio udalerrinari buruz, bertoko zerbitzuei buruz nahiz udal erakunde autonomoei buruz.
- Aholkua ematea eskaerak betetzeari dagokionez, egin beharreko izapideei dagokienez, Udaleko edozein gairi dagokionez edota, beharrezkoa bada, informazioa eman diezaieketen beste arloetara bideratzea.
- Dokumentuen sarrera eta irteera erregistroa eramatea.
- Abisu, kexa eta iradokizunak hartzea.
- Biztanleen eta hautesleen errolda mantentzea. Errolda agiriak eta ziurtagiriak egitea jaulkitzea.

2.1. Presentación de oferta de empleo en la oficina del Lanbide de Laudio/Llodio con el siguiente perfil:

- Las personas a contratar serán mayores de 16 años y menores de 30, residentes en Laudio / Llodio, desempleadas e inscritas y de alta como demandantes de empleo en Lanbide-Servicio Vasco de Empleo.
- Formación de nivel de Ciclo formativo de grado superior o medio, o Bachillerato
- Tener perfil 2 de euskera, o equivalente.

Funciones y tareas a realizar:

Las funciones que fundamentalmente desempeñaran son, entre otras, las siguientes:

Funciones habituales del personal administrativo del Servicio de Atención Ciudadana:

- Prestación de servicios de información y atención telefónica, telemática y presencial a la ciudadanía sobre el municipio de Llodio, los servicios prestados desde el Ayuntamiento y los de sus organismos autónomos.
- Asesoramiento sobre requisitos de las solicitudes, trámites a realizar, sobre cualquier asunto del Ayuntamiento y, en su caso, derivar las solicitudes a los departamentos donde le puedan informar.
- Registro de entrada y salida de documentos
- Recepción de avisos, quejas y sugerencias
- Mantenimiento de padrón de habitantes y censo electoral. Emisión de volantes y certificados de empadronamiento.

- Udal tributuak helbideratzea.
- Ordainagirien bikoiztuak eta ordainketa egiaztagiriak.
- Ondasunen ziurtagiriak.
- Ekonomia jardueren gaineko zergako nahiz ibilgailuen altak, bajak eta aldaketak izapidetzea.
- Ogasun eta Ondare Arloak euren esku utzitako zergen kitapenak jaulkitzea.
- Espedienteak, dokumentazioa eta abarren jarraipena egitea, artxibatzea eta erregistroa kontrolatzea.
- Ordenagailu terminalak erabiltzea, testu-tratamendua egitea eta abar, beharrezkoa denean, aurretik beharrezko egokitzapenak eginda edo prestakuntza jasota.
- Hierarkiako nagusiek agindutako antzeko lan eta lan osagarri guztiak egitea, lanpostuaren zereginen loturik.

2019-2020 epean bideratu beharreko programaren behar berezietatik eratorri diren funtzioak:

- Front office arretaren kariaz gehituko diren udal zerbitzu berriei buruzko informazio eta arreta zerbitzuak ematea.
- Herritarrei laguntzea martxan jarriko diren elementu eta arretarako kanal desberdinak erabiltzen.
- Herritarrei arreta emateko programa eta tresna informatiko berriak erabiltzea.
- Herritarren arreta zerbitzuetan jarduerak erregistratzea eta jakinaraztea.
- Laudio Udalean abiaraziko den herritarrentzako arretarako eredu berriaren ondorioz beharrezkoak izan daitezkeen bestelako funtzioak eta zereginak, betiere, lanpostuarekin erlazioa badute.

Lanaldia:

Lanaldi osokoa izango da jardunaldia, 7 ordu eta 15 minutukoa, txandaka lan eginda; goizeko txandan 7:30etatik 14:45etara eta arratsaldekoan 12:15etatik 19:30etara.

2.2. Lanbideren bulegoak aurre-hautaketa egin

- Domiciliación de tributos municipales.
- Duplicados de recibos y justificantes de pago.
- Certificados de bienes
- Tramitación de altas, bajas y modificaciones de IAE y Vehículos.
- Emisión de liquidaciones de aquellos tributos que el Área de Hacienda les haya delegado.
- Control y realización en su caso, del seguimiento, archivo y registro de expedientes, documentación, etc.
- Manejo de terminales, tratamiento de textos, etc., previa adecuada adaptación o aprendizaje cuando sea necesario.
- Realización de todas aquellas tareas análogas y complementarias que le sean encomendadas por sus superiores jerárquicos, relacionadas con la misión del puesto de trabajo.

Funciones derivadas de nuevas necesidades del programa a acometer en 2019-2020:

- Prestación de servicios de información y atención relativas a los nuevos servicios municipales a incorporar en la atención front office
- Asistencia a la ciudadanía en la utilización de los nuevos elementos y canales de atención a implementar
- Utilización de nuevos programas y herramientas informáticas en la atención ciudadana
- Registro y reporte de actividad en el Servicio de Atención Ciudadana
- Otras funciones y tareas que pudieran requerirse como consecuencia del nuevo modelo de atención ciudadana a implementar en el Ayuntamiento de Llodio, relacionadas con la misión del puesto de trabajo.

Jornada:

La jornada de trabajo diaria es completa, de 7 horas y 15 minutos, trabajándose a turnos, de mañana de 7:30 a 14:45 y de tarde de 12:15 a 19:30.

2.2. Realizada la preselección por la oficina del

ondoren, hau izango da kontratatu beharreko pertsona hautatzeko prozedura:

Baremo honen arabera baloratuko dira aurrehautaketan aukeratu diren hautagaien curriculumak:

Prestakuntza. Meritu honengatik 10 puntu emango dira gehienez ere.

- Lanpostuaren zereginekin erlazionatutako prestakuntza jaso izana egiaztatzea: Azken 10 urteetan egindako ikastaroak (gehienez ere, 3 puntu kontzeptu honengatik):
 - 20 ordu arteko ikastaroak: 0,05 puntu.
 - 21 eta 40 ordu arteko ikastaroak: 0,10 puntu.
 - 41 eta 80 ordu arteko ikastaroak: 0,20 puntu.
 - 81 eta 100 ordu arteko ikastaroak: 0,50 puntu.
 - 100 ordu baino gehiagoko ikastaroak: puntu 1.

Horiek balioetsi ahal izateko, ikastaroak egin izana frogatzen duten dokumentuetan orduen zenbatekoa jasota etorri behar da.

- Administrazio kudeaketako erdi mailako heziketa zikloaren titulua jaso izana frogatzea: 3 puntu.
- Zuzendaritza-laguntzaile izateko goi mailako zikloko titulua edo Administrazio eta finantzako goi mailako titulua jaso izana frogatzea: 4 puntu.

IT txartel hauek dauzkatela egiaztatzea: Gehienez ere, 3 puntu emango dira atal honetan, jarraian ageri den baremoaren arabera:

Trebezia	Puntuak
Mekanografia	1
Windows 7	1
Microsoft Word 2010 aurreratua	1
Microsoft Word 2000 aurreratua	1
Microsoft Word XP aurreratua	1
Microsoft Word 2003 aurreratua	1
Microsoft Word 2007 aurreratua	1
Microsoft Power Point XP	1
Microsoft Power Point 2003	1

Lanbide, el procedimiento para la selección definitiva de la persona a contratar será el siguiente:

Se valoraran los currículos vitae de los candidatos preseleccionados conforme al siguiente baremo:

Formación: Este mérito será valorado hasta un máximo de 10 puntos.

- Acreditación de formación relacionada con las funciones del puesto: Cursos realizados en los últimos 10 años (hasta un máximo de 3 puntos por este concepto):
 - hasta 20 horas: 0,05 puntos.
 - de entre 21 y 40 horas: 0,10 puntos.
 - de entre 41 y 80 horas: 0,20 puntos.
 - de entre 81 y 100 horas: 0,50 puntos.
 - de más de 100 horas: 1 punto.

Para ser valorados, los documentos acreditativos de la realización de los cursos deberán hacer constar el número de horas.

- Acreditación de estar titulado en Ciclo de grado medio de Gestión Administrativa: 3 puntos.
- Acreditación de estar titulado en Ciclo de grado superior de Asistencia a la Dirección o en Ciclo de grado superior de Administración y finanzas: 4 puntos.

Acreditación estar en posesión de las siguientes IT Txartelas: Puntuación máxima por este apartado 3 puntos, según el siguiente baremo:

Certificación	Puntos
Mecanografía	1
Windows 7	1
Microsoft Word 2010 avanzado	1
Microsoft Word 2000 avanzado	1
Microsoft Word XP avanzado	1
Microsoft Word 2003 avanzado	1
Microsoft Word 2007 avanzado	1
Microsoft Power Point XP	1
Microsoft Power Point 2003	1

Microsoft Power Point 2007	1
Microsoft Power Point 2010	1
Microsoft Excel XP aurreratua	1
Microsoft Excel 2000 aurreratua	1
Microsoft Excel 2003 aurreratua	1
Microsoft Excel 2007 aurreratua	1
Microsoft Excel 2010 aurreratua	1
Microsoft Access XP aurreratua	1
Microsoft Access 2000 aurreratua	1
Microsoft Access 2003 aurreratua	1
Microsoft Access 2010	1
Microsoft Outlook 2003	1
Microsoft Outlook XP	1
Microsoft Outlook 2010	1
Open Office 3.0. Writer oinarritzkoa	1
Open Office 3.0. Writer aurreratua	1
Open Office 3.0. Calc oinarritzkoa	1
Open Office 3.0. Calc aurreratua	1

Aplikazio baten azken bertsioaren egiaztagiriek aurreko bertsioenak indargabetuko dituzte.

Esperientzia: Deialdian eskaintzen den lanpostuaren antzekoetan izandako lan-esperientzia edo praktikak baloratuko dira: 1 puntu egiaztatzen den esperientzia hilabete bakoitzeko. Kontzeptu honengatik lor daitekeen gehieneko puntuazioa: 5 puntu.

Elkarrizketa: euskaraz partzialki garatzea, non komunikazio-trebetasunak baloratuko diren: argitasuna ahozko komunikazioan, enpatia, etab.

Gehienez 5 puntu

Euskara: 3. edo 4. hizkuntza-eskakizuna egiaztatuak izatea: 4,6 puntu.

Prozesuaren edozein unetan, Hautaketa Batzordeak jatorrizko dokumentuak eskatu ahalko ditu beharrezko egiaztapenak egiteko.

2.3.- Hauek osatuko dute kontratatu beharreko pertsonen behin betiko hautespena egingo duen Batzordea:

- Udal idazkaria.

Microsoft Power Point 2007	1
Microsoft Power Point 2010	1
Microsoft Excel XP avanzado	1
Microsoft Excel 2000 avanzado	1
Microsoft Excel 2003 avanzado	1
Microsoft Excel 2007 avanzado	1
Microsoft Excel 2010 avanzado	1
Microsoft Access XP avanzado	1
Microsoft Access 2000 avanzado	1
Microsoft Access 2003 avanzado	1
Microsoft Access 2010	1
Microsoft Outlook 2003	1
Microsoft Outlook XP	1
Microsoft Outlook 2010	1
Open Office 3.0. Writer Básico	1
Open Office 3.0. Writer Avanzado	1
Open Office 3.0. Calc Básico	1
Open Office 3.0. Calc Avanzado	1

Las certificaciones de una aplicación de versión posterior anularán las de versiones anteriores.

Experiencia: Se valorará la experiencia laboral o en prácticas, en puestos relacionados con las funciones del puesto que se convoca, a razón de 1 punto por cada mes de experiencia que se acredite. Puntuación máxima por este concepto: 5 puntos.

Entrevista: Que se desarrollara parcialmente en euskera y donde se valorarán las habilidades de comunicación: claridad en la comunicación verbal, la empatía, etc.

Hasta un máximo de 5 puntos.

Euskara: Acreditación del perfiles 3 o 4 de euskera: 4,6 puntos.

En cualquier momento del proceso de selección la Comisión de Selección podrá exigir la presentación de los documentos originales para su verificación.

2.3.- La Comisión que realizará la selección definitiva de las personas a contratar estará compuesta por:

- La Secretaria del Ayuntamiento.
- Dos funcionarios/as de carrera del

- Laudio Udaleko bi karrerako funtzionario, alkate-udalburuak izendatuta.
- Karrerako funtzionario bat, alkate-udalburuak izendatua, idazkari gisa jardun dezan, ahotsa bai, baina botorik ez duena izango.

Ordezkoak: Batzordeko kide bakoitzaren ordezkoko bat izendatu beharko da.

Hautespen-prozesuan lortzen diren puntuazioen baturak emango du behin betiko sailkapenaren hurrenkera. Batzordeak proposatuko du izendatzea puntuazio handiena lortu duen hautagaia.

Berdinketa badago, lehenetsun hurrenkera honen arabera apurtuko da berdinketa:

- a) DSBEn titularrak edo onuradunak.
- b) 30 urte betetzetik gertuen daudenak.
- c) Diru-laguntzaren deialdiaren 6. artikuluko baldintzak betetzen dituzten gainerako gazteak.

Ezin bada berdinketa apurtu, zozketa bidez apurtuko da.

Ayuntamiento de Laudio/Llodio, a nombrar por el Alcalde-presidente.

- Un/a funcionario/a de carrera, a nombrar por el alcalde-presidente, que actuará como secretario/a, con voz pero sin voto.

Suplentes: Para cada uno de los miembros de la Comisión de Valoración se nombrará un suplente.

El orden de clasificación definitiva vendrá determinado por la suma de las puntuaciones obtenidas en el proceso selectivo. La Comisión propondrá el nombramiento del candidato/a que obtenga mayor puntuación.

En caso de empate, éste se dirimirá según el siguiente orden de prioridad:

- a) Personas perceptoras titulares o beneficiarias de la RGI.
- b) Personas que estén más próximas a cumplir 30 años edad.
- c) El resto de personas jóvenes que cumplan los requisitos del artículo 6 de la convocatoria de la subvención.

De persistir el empate se dirimirá por sorteo.