

## **ANNEX VI – TEMARI I PERFIL PROFESSIONAL DE LES PLACES D'AUXILIAR ADMINISTRATIU/IVA (SUBGRUP C2)**

### **Temari**

#### **Part general**

1. La Constitució espanyola de 1978. Estructura i contingut. Principis generals. Drets i deures fonamentals dels espanyols. Les seues garanties i suspensió. El defensor del Poble. El tribunal Constitucional. La reforma de la Constitució.
2. Organització territorial de l'Estat. Els Estatuts d'Autonomia: Especial referència a l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana.
3. Les Corts Generals: Composició, atribucions i funcionament. Procediment d'elaboració de les Lleis.
4. El Govern: composició, nomenament, cessament i funcions. Relacions entre el Govern i les Corts Generals.
5. Sotmetiment de l'Administració a la Llei i al Dret. Les fonts del Dret Administratiu. La jerarquia normativa. La Constitució. La Llei. Disposicions normatives amb força de Llei. Els reglaments i les ordenances locals.

#### **Part específica**

6. L'Administració Local: la Llei 7/1985, reguladora de les Bases del Règim Local. El municipi: organització i competències. Disposicions comuns a les entitats locals.
7. El procediment administratiu. Principis Generals. La Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.
8. Fases del procediment administratiu general: iniciació, ordenació, instrucció. Càlcul de termes i terminis. La prescripció i la caducitat.
9. Terminació del procediment. L'obligació de resoldre. Contingut de la resolució expressa. La terminació convencional. La falta de resolució expressa: el règim de silenci administratiu. El desistiment i la renúncia. La caducitat.
10. Els interessats/ades: capacitat d'obrar i representació. Drets dels ciutadans en les seues relacions amb les Administracions Públiques. L'administrat: concepte i classes.
11. Els recursos administratius: principis generals. Actes susceptibles de recurs administratiu. Regles generals de tramitació dels recursos administratius. Classes de recursos.
12. Llei 40/2015, d'1 d'octubre, del Règim Jurídic del Sector Públic. L'organització administrativa. Principis. Competència. Jerarquia i coordinació. Descentralització. Desconcentració. Delegació. Avocació. Les causes d'abstenció i recusació;

procediment.

13. L'organització municipal. Competències municipals. Atribucions. L'Alcalde. El plenari. La Junta de Govern Local. Les Comissions Informatives. Altres òrgans de govern municipals. Règim de funcionament dels òrgans col·legiats locals.

14. Ordenances i Reglaments de les Entitats Locals. Classes. Procediment d'elaboració i aprovació.

15. La Hisenda Local i l'administració tributària. Classificació dels ingressos. Les ordenances fiscals.

16. El Personal al Servei de les Entitats Locals: drets i deures dels empleats públics; polítiques públiques d'igualtat i contra la violència de gènere, i dirigides a l'atenció de persones amb discapacitat i/o dependents.

17. Concepte d'administració electrònica. Aplicació de les tecnologies de la informació i comunicacions a l'Administració. El marc jurídic de l'Administració electrònica.

18. Real Decret 203/2021, de 30 de març, pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics. Portals d'internet, punt d'Accés general electrònic i seus electrònics. Registres, comunicacions i notificacions electròniques.

19. Real Decret 203/2021, de 30 de març, pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics. Identificació i autenticació de les Administracions Públiques i les persones interessades. Expedient administratiu electrònic.

20. La Llei 19/2013 de Transparència i Bon Govern: drets d'accés a la informació pública, dades obertes.

21. La protecció de dades de caràcter personal en les Administracions Públiques. La protecció de dades personals i la seua normativa reguladora.

22. Processadors de textos: Microsoft Word versió 365. Principals funcions i utilitats. Creació i estructuració del document. Gestió i impressió de documents. Composició del document i integració de distints elements. Personalització de l'entorn de treball.

23. Fulles de càlcul: Microsoft Excel versió 365. Principals funcions i utilitats. L'entorn de treball. Introducció i edició de dades. Formats. Configuració i impressió de la fulla de càlcul. Fórmules i funcions. Gràfics. Gestió de dades. Personalització de l'entorn de treball.

24. Bases de dades: Microsoft Access versió 365. Principals funcions i utilitats. Taules. Consultes. Formularis. Informes. Relacions. Importació, vinculació i exportació de dades.

25. Correu electrònic: conceptes fonamentals i funcionament. Microsoft Outlook versió 365. L'entorn de treball. Remetre, rebre, respondre i reenviar missatges. Creació de

missatges. Regles de missatge. Llibreta de direccions.

### **Perfil Professional**

#### **Missió**

Proporcionar un suport integral i eficient en diverses àrees administratives, incloent-hi la gestió de documents, expedients, recursos humans, finances, organització de reunions, atenció al públic, gestió de projectes, contractes públics i el compliment normatiu. Això implica el maneig de ferramentes tecnològiques i plataformes d'administració pública, assegurant la correcta organització, tramitació i seguiment de la documentació, així com l'atenció i orientació a ciutadans/as i entitats, contribuint al bon funcionament i l'eficàcia de la gestió de l'ajuntament.

#### **Funcions generals**

Realitzar quantes funcions es requerisquen i estiguen relacionades amb l'acompliment del seu lloc de treball, d'acord amb la normativa, reglaments o ordenances, i instruccions rebudes del seu superior immediat perquè la corporació puga prestar eficaç i eficientment els servicis públics que li competixen amb l'objectiu de respondre als interessos generals de la comunitat local.

Efectuar propostes de millora als seus superiors en relació als seus sistemes i processos de treball.

Formar-se en aquelles matèries relacionades amb les seues competències i noves tecnologies de la informació i comunicació per a exercir el seu lloc de treball amb major eficàcia.

Complir amb les normes de salut i higiene laboral i prevenció de riscos.

Realitzar aquelles funcions de tall anàleg o similar categories relacionades amb l'acompliment del seu lloc que li siguen encomanades per a contribuir al bon funcionament del Departament al qual pertany i, en general, de l'Ajuntament.

Atendre i complir amb els articles 53 i 54. Codi ètic i Principis de conducta del Text Refós de l'Estatut Bàsic de l'Empleat públic.

#### **Funcions específiques**

##### **1. Atenció i Gestió de Correspondència**

- \* Recepció i distribució de correspondència: Rebre i registrar la correspondència que arriba a l'ajuntament, tant física com digital (per correu electrònic), assegurant que es distribuïska de manera adequada a les àrees

corresponents.

\* Elaboració de respostes i comunicacions: Redactar sota supervisió i enviar comunicacions oficials a entitats, ciutadans, i altres organismes públics i privats, seguint els procediments establits.

## 2. Suport en la Gestió Documental

\* Arxivat i organització de documents: Classificar, arxivar i mantindre actualitzats els documents administratius, tant en format físic com electrònic. Això inclou documents d'actes, informes, contractes, sol·licituds i altres tràmits.

\* Manteniment de bases de dades: Actualitzar i gestionar bases de dades internes que contenen informació rellevant sobre els expedients, com a dades de contractacions, actes de reunions i procediments administratius, etc.

## 3. Tramitació d'Expedients Administratius

\* Registre i seguiment d'expedients: Realitzar l'obertura i registre d'expedients administratius en el sistema de gestió documental i fer el seguiment dels mateixos fins a la seua resolució, assegurant que tots els documents estiguen correctament emplenats i firmats.

\* Preparació d'informes: Col·laborar en l'elaboració d'informes i memòries sobre l'evolució dels expedients, resums d'actes o informes d'activitats, que poden ser utilitzats per altres departaments o pels responsables de l'Ajuntament.

## 4. Preparar i recopilar documentació i introduir dades en la base de dades de la Corporació

\* Recopilació i gestió documental:

\* Recopilar antecedents, normatives i informació requerida per superiors.

\* Digitalitzar documents físics per a la seua integració en sistemes electrònics.

\* Actualitzar bases de dades amb informació nova o modificada (ex.: padrons municipals, llicències, subvencions, etc.).

\* Verificació i control:

\* Realitzar càlculs bàsics, estadístiques i taules per a informes interns.

\* Revisar la coherència i exactitud de les dades ingressades.

- \* Generar informes periòdics a partir de les dades registrades.
- \* Suport tècnic:
  - \* Utilitzar aplicacions específiques (corporatives) de l'ajuntament (ex.: programari de gestió municipal, \*ERP, gestió d'expedients electrònics, etc.).

#### 5. Fer tasques de suport administratiu per al funcionament diari de l'àmbit

- \* Comunicació i logística:
  - \* Gestionar agendes de reunions, cites i esdeveniments institucionals.
  - \* Coordinar l'enviament de documentació a altres dependències o institucions externes.
  - \* Organitzar i actualitzar directoris de contactes interns i externs.
- \* Redacció i gestió de documents:
  - \* Elaborar actes de reunions, certificats o comunicats oficials.
  - \* Preparar esborranys de resolucions, convocatòries o notificacions.
  - \* Traduir documents bàsics (si es requereix coneixement d'idiomes).
- \* Manteniment de recursos:
  - \* Controlar l'inventari de material d'oficina i gestionar comandes.
  - \* Supervisar l'estat d'equips tècnics (impressores, escàners) i reportar avaries.

#### 6. Classificar, arxivar i ordenar documents segons criteris de gestió documental

- \* Organització i transferència:
  - \* Aplicar protocols de conservació i destrucció de documents (Llei de Transparència, protecció de dades).
  - \* Etiquetar i codificar expedients per a facilitar la seua localització.
  - \* Digitalitzar arxius històrics per a la seua preservació electrònica.
- \* Compliment normatiu:
  - \* Garantir la confidencialitat de documents sensibles (ex.: dades personals).

- \* Col·laborar en auditories internes o externes proporcionant documentació requerida.

## 7. Atenció personalitzada a usuaris i ciutadania

- \* **Servici d'informació i orientació:**
  - \* Explicar tràmits com a llicències d'obres, padró municipal, impostos (IBI, escombraries), o subvencions, etc.
  - \* Facilitar formularis electrònics i guiar en el seu emplenament (ex.: plataformes com [Seu Electrònica]).
  - \* Derivar casos complexos a tècnics especialitzats (urbanisme, servicis socials).
- \* **Gestió de queixes i suggeriments:**
  - \* Registrar reclamacions en sistemes específics (ex.: fulles de queixes) i fer seguiment.
  - \* Informar sobre terminis de resolució i vies de recurs.
- \* **Mediació en conflictes:**
  - \* Actuar com a primer filtre en situacions de tensió amb ciutadans/as, aplicant protocols d'atenció al públic.

## **Coneixements**

- **Legislació Bàsica:** Coneixement de la Constitució Espanyola i l'organització territorial de l'Estat, Llei de Procediment Administratiu Comú i règim jurídic de les Administracions Públiques, normativa sobre protecció de dades i transparència, legislació municipal i autonòmica aplicable.
- **Normativa Municipal:** Coneixement de les ordenances, reglaments i altres disposicions municipals, coneixement dels serveis i tràmits que ofereix l'Ajuntament.
- **Gestió documental:** Tècniques d'arxiu i organització de documents físics, coneixement de protocols de conservació i destrucció de documents.
- **Tramitació Administrativa:** Coneixement de procediments administratius bàsics, maneig d'expedients administratius i seguiment de tràmits, elaboració d'informes i documents administratius.
- **Atenció al ciutadà:** Coneixements sobre els tràmits i serveis que ofereix

l'Ajuntament, coneixements de com gestionar queixes i reclamacions.

**- Perfil tecnològic:**

- \* Domini de plataformes electròniques per a la gestió de documents i expedients i plataformes de gestió de correspondència, software d'administració pública (seu electrònica i plataformes de tramitació electrònica).
- \* Domini avançat de ferramentes d'Ofimàtica (Microsoft Office y Google Workspace o similars de software lliure).
- \* Coneixement en l'ús de gestors d'expedients electrònics i plataformes de presentació i tramitació electrònica de documents.
- \* Coneixement en ciberseguretat bàsica i us segur de plataformes i xarxes.

**Competències**

- **Capacitat analítica:** capacitat d'explicar tècnicament, identificant i predient les conseqüències, un problema o una situació determinada en l'àmbit de la seua especialitat.
- **Domini professional:** capacitat d'enfrontar i resoldre situacions de diferent ordre i naturalesa que es presenten en el context professional propi, amb el mitjans adequats i en base als coneixements i habilitats tècniques i/o operatives per tal d'assegurar la màxima eficiència i eficàcia.
- **Orientació al client intern i extern:** capacitat per donar resposta satisfactòria a les necessitats o demandes dels clients, ja siguin interns o externs (ciutadania), identificant les possibles demandes no explícites i/o futures necessitats.
- **Orientació a la qualitat del resultat:** capacitat d'orientar la conducta professional envers l'assoliment de resultats amb nivell excel·lent en termes de qualitat
- **Recerca de solucions:** capacitat de trobar alternatives viables, òptimes i eficaces als problemes, situacions i requeriments que es produeixen en el seu àmbit d'actuació.