

**INFORME PROPOSTA de resolució i nomenaments en relació amb la convocatòria 2/2021 del Síndic de Greuges, per a la cobertura temporal de llocs de treball de personal funcionari interí, tècnics/ques superiors del Programa temporal de millora de la qualitat del servei i d'impuls de l'Administració digital en l'atenció a les persones del Síndic de Greuges**

En data 4 de juny de 2021 es publica al web del Síndic i al portal ATRI de la Generalitat de Catalunya la convocatòria 2/2021 per a la cobertura de 2 llocs de treball, 1 dels quals es reserva per a persones que tinguin reconegut un grau de discapacitat igual o superior al 33%, de tècnic/a superior del Programa temporal de millora de la qualitat del servei i d'impuls de l'Administració digital en l'atenció a les persones del Síndic de Greuges.

La convocatòria preveu que si el lloc de treball reservat a persones amb discapacitat no es cobreix, s'acumularà al no reservat.

Així mateix, la convocatòria estableix que, en funció del nombre de persones candidates, entre les 10 i les 15 persones que, malgrat no haver estat seleccionades en la present convocatòria pública, hagin estat les següents millors valorades, podran ser convocades a una entrevista i/o prova en relació amb la cobertura de futures necessitats de personal del grup A1 del Programa temporal de millora de la qualitat del servei i d'impuls de l'Administració digital en l'atenció a les persones del Síndic de Greuges, sense necessitat de nova convocatòria pública.

Els requisits de participació i admissibilitat a la convocatòria són els següents:

- Grup: A  
Subgrup: A1
- Titulació: Llicenciatura o grau en Dret.
- Certificat B2 o superior de qualsevol de les llengües següents: anglès, francès, alemany o italià.

Els certificats de llengües s'acrediten d'acord amb el que estableix la Resolució EMC/3414/2020, de 18 de desembre, per la qual es dona publicitat a l'Acord de 4 de novembre de 2020 de la Comissió de Política Lingüística de la Junta del Consell Interuniversitari, d'actualització de les taules de certificats i diplomes annexes a l'Acord de la Junta del Consell Interuniversitari de Catalunya de modificació de l'Acord de 24 d'abril de 2015, sobre el reconeixement de certificats i títols acreditatius de la competència en llengües estrangeres.

- Certificat de nivell de suficiència de català (C1) o equivalent.

La data límit de presentació de candidatures és fins l'11 de juny de 2021, inclòs.

Dins d'aquest període, es presenten un total de 32 candidatures.

En data 17 de juny de 2021 es fan públiques al web del Síndic les fases de la convocatòria i els criteris de valoració de les candidatures.

En aquest sentit, es fa avinent que:

- Les candidatures es valoraran en 2 fases: una primera fase de valoració curricular i una segona fase a l'entrevista.
- La primera fase és selectiva i eliminatòria. La qualificació mínima global que hauran d'obtenir les persones candidates per superar-la i passar a la fase d'entrevista s'estableix en 50 punts sobre una puntuació màxima de 100, de conformitat amb un barem que té en compte els aspectes següents: l'expedient acadèmic de la llicenciatura o grau en Dret, el coneixement de terceres llengües, altres titulacions universitàries i estudis de postgrau, l'experiència prèvia relacionada amb les atribucions específiques del Síndic de Greuges, la formació relacionada amb les atribucions específiques del Síndic de Greuges i els coneixements superiors de llengua catalana i el certificat ACTIC mitjà o superior.
- Les persones que superin la fase de valoració curricular seran convocades per a la realització de l'entrevista, que versarà sobre el lloc de treball i les competències clau per desenvolupar-lo. La fase d'entrevista tindrà una puntuació màxima de 30 punts.

En virtut d'aquests criteris, en data 23 de juny de 2021 es fan públics al web del Síndic els resultats de la fase de valoració curricular de les candidatures, que inclou:

- D'una banda, la relació d'aspirants que superen la fase de valoració curricular perquè compleixen els requisits d'admissibilitat i participació a la convocatòria i, així mateix, han obtingut una puntuació igual o superior de 50 punts en l'esmentada fase –d'acord amb els criteris de valoració publicats en data 17/06/2021–, els quals, per tant, passen a la fase d'entrevista.
- D'altra banda, la relació d'aspirants que no superen la fase de valoració curricular perquè han obtingut una puntuació inferior a 50 punts en l'esmentada fase –d'acord amb els criteris de valoració publicats en data 17/06/2021– i/o no compleixen els requisits d'admissibilitat i participació a la convocatòria.

En concret, 12 candidatures passen a la fase d'entrevista.

En tot cas, relació amb els resultats de la fase de valoració curricular, s'atorga a les persones aspirants un termini d'al·legacions davant de la Gerència del Síndic de Greuges, de 5 dies hàbils a comptar de l'endemà de la seva publicació.

Dins d'aquest termini, només es rep, en data 26 de juny de 2021, l'al·legació d'una persona aspirant que no ha superat la fase de valoració curricular, relativa a la no valoració com a mèrit del seu certificat B2 de llengua anglesa. En data 2 de juliol de 2021 es dona resposta a aquesta al·legació, fent avinent a l'aspirant que, atès que aquest certificat B2 d'anglès és el que acredita per a participar a la convocatòria, no se li ha valorat, així mateix, com a mèrit en la fase de valoració curricular.

En data 29 de juny de 2021 es publiquen al web del Síndic les previsions de calendari de la fase d'entrevista, en què s'informa que les 12 persones aspirants que han superat la fase de valoració curricular seran convocades de forma individualitzada per a la realització de l'entrevista, que la durada de cada entrevista serà de 30 minuts, aproximadament, i que es realitzaran per mitjans telemàtics els dies 6, 7 i 13 de juliol de 2021, ambdós inclosos, en la franja horària entre les 9:30 i les 13:00 hores.

En el període esmentat, es duen a terme les entrevistes a les 12 persones aspirants.

L'entrevista versa sobre el lloc de treball i les competències clau per desenvolupar-lo.

En aquest sentit, cal tenir en compte que les funcions del lloc de treball previstes a la convocatòria, que són les següents:

- a) Atendre i assistir les persones interessades en la redacció d'escrits de queixa.
- b) Gestionar i assessorar en les consultes formulades per qualsevol dels mitjans en què es presentin.
- c) Participar en el redisseny del Servei d'Atenció a les Persones per tal d'avançar vers l'Oficina d'Atenció Virtual.
- d) Proposar millores en el procediment, per tal de garantir la millor i més ràpida resposta possible a les persones i participar en l'establiment dels mecanismes que garanteixin una millor eficàcia en la relació amb la institució.
- e) Integrar el coneixement en les aplicacions per facilitar les consultes posteriors de les persones interessades.
- f) Proposar models de resposta a les consultes.
- g) Identificar, definir i redactar les preguntes i respostes més freqüents de la ciutadania i que poden ser resoltes de manera immediata.
- h) Desplaçar-se al territori per rebre, atendre i assistir la ciutadania en les consultes que puguin formular o en la redacció d'escrits de queixa i comprovar, si s'escau, el compliment de les recomanacions efectuades pel Síndic en el territori.
- i) Finalitzar els expedients que, per raó de competència, de desistiment de la persona interessada, de resolució de l'objecte de la queixa, o d'acord amb els criteris establerts per les àrees, puguin ser resolts pel Servei d'Atenció a les Persones.
- j) Efectuar propostes de noves formes de col·laborar amb la societat civil per atreure totes les persones i col·lectius que trobin vulnerats els seus drets.
- k) Participar en els projectes de la institució que se li assignin.
- l) Qualsevol altra funció de naturalesa anàloga.

I les competències clau per desenvolupar el lloc de treball, assenyalades en la convocatòria, són:

- Organització i planificació del treball
- Treball en equip
- Empatia i habilitats emocionals
- Prevenció i resolució de conflictes
- Actualització professional
- Compromís amb l'organització i el servei públic

Atès que la fase d'entrevista de la convocatòria té una puntuació màxima de 30 punts, s'atorga una valoració equitativa, de fins com a màxim 5 punts, a cadascuna d'aquestes 6 competències.

Un cop realitzades la totalitat de les 12 entrevistes, s'atorguen les corresponents puntuacions, recollides en Acta de 27 de juliol de 2021.

Així mateix, s'estableix que la superació de la fase d'entrevista requereix l'obtenció d'una puntuació igual o superior a 15 punts, és a dir, la meitat de la puntuació màxima de la fase d'entrevista.

En data 27 de juliol de 2021 es fan públics al web del Síndic els resultats de la fase d'entrevista de les candidatures, que inclou.

- D'una banda, els resultats de la fase d'entrevista.
- D'altra banda, els resultats del conjunt de les fases de la convocatòria (fase de valoració curricular i fase d'entrevista), en relació amb aquelles persones aspirants que han superat les 2 fases.

En relació amb els 2 llocs de treball objecte de la convocatòria 2/2021, les persones aspirants que obtenen, respectivament, el primer i segon millor resultats en el conjunt de la convocatòria, i que, per tant, han de ser proposades per a ser nomenades com a personal funcionari del Síndic de Greuges, són:

- Terron: 91,45 punts
- Recoder: 91,25 punts

En tot cas, relació amb els resultats de la fase d'entrevista, s'atorga a les persones aspirants un termini d'al·legacions davant de la Gerència del Síndic de Greuges, de 5 dies hàbils a comptar de l'endemà de la seva publicació.

D'altra banda, pel que fa a la cobertura de futures necessitats de personal del grup A1 del *Programa temporal de millora de la qualitat del servei i d'impuls de l'Administració digital en l'atenció a les persones del Síndic de Greuges*, prenent en consideració els resultats del conjunt de les fases de la convocatòria 2/2021, només poden ser tingudes en compte aquelles persones candidates que han superat la fase de valoració curricular i la fase d'entrevista, que són les 7 que es relacionen a continuació, per ordre de puntuació:

1. Blaya: 87 punts
2. Font: 86,95 punts
3. Rosell: 86,35 punts
4. Manzanares: 85,8 punts
5. Martí: 82,65 punts
6. Roca: 82,25 punts
7. Huguet: 73,5 punts

En aquest punt, s'ha de tenir en compte que la situació d'incapacitat temporal d'una persona que presta serveis al Síndic de Greuges com a tècnic/a superior del Servei d'Atenció a les Persones, situació que previsiblement tindrà continuïtat en el temps i no possibilitarà seva reincorporació, atesa la proximitat del compliment de l'edat de jubilació forçosa, determina la necessitat actual de cobrir un tercer lloc de treball de tècnic/a superior, grup A1, del *Programa temporal de millora de la qualitat del servei i d'impuls de l'Administració digital en l'atenció a les persones del Síndic de Greuges*.

Consegüentment, d'acord amb les consideracions anteriors, esdevé necessari proposar el nomenament de l'aspirant Blaya, sense necessitat de nova convocatòria pública i tenint en compte l'entrevista realitzada per l'aspirant i la valoració que ha obtingut en el conjunt de les fases d'aquesta convocatòria, que la situa com a tercera persona aspirant amb millor puntuació.

Per tot el que s'ha exposat, i d'acord amb el que preveu l'article 23 del Reglament d'organització i règim intern del Síndic de Greuges, s'emeta aquest Informe i s'efectua la següent PROPOSTA:

Nomenar les persones aspirants Recoder, Terron i Blaya com a personal funcionari interí del Síndic de Greuges per a ocupar 3 llocs de treball de tècnic/a superior del *Programa temporal de millora de la qualitat del servei i d'impuls de l'Administració digital en l'atenció a les persones del Síndic de Greuges*.

Joan A. Montesinos Bernabé  
Gerent

Barcelona, en la data de la signatura digital