

## Bases de la Convocatoria

### Oficial Telefonista

#### Escala de Administración Especial- Servicios Personal de Oficios

Fecha de Publicación del Boletín 13/05/2008

En cumplimiento de lo dispuesto en el acuerdo de la Junta de Gobierno Local de 5 de mayo de 2006, por el que se aprueba la Oferta de empleo público del Ayuntamiento de Zaragoza del año 2006, y con el fin de atender las necesidades de personal de esta Administración Pública, se CONVOCA proceso selectivo para el ingreso como funcionario de carrera y la provisión de UNA PLAZA DE OFICIAL TELEFONISTA, con sujeción a lo dispuesto en el Decreto de la Concejala Delegada de Régimen Interior y Contratación y Patrimonio por el que se aprueban las bases siguientes:

#### PRIMERA.- Normas generales.-

1.- Es objeto de estas bases y su consiguiente convocatoria la provisión de una plaza de Oficial Telefonista, perteneciente a la plantilla de funcionarios, integrada en la Escala de Administración Especial, Subescala de Servicios Especiales, Clase de Personal de Oficios, dotada con el sueldo correspondiente al grupo/subgrupo C2, -D-, con un complemento de destino 15, estrato 3, trienios, pagas extraordinarias y demás retribuciones que le correspondan con arreglo a la legislación vigente, que se oferta al turno libre ordinario.

2.- El sistema de selección de los aspirantes será el de oposición en la que deberán superarse dos ejercicios, ambos de carácter eliminatorio y de realización obligatoria para superar la oposición.

3.- El primer ejercicio de la oposición no podrá comenzar antes de tres meses, a contar desde la publicación del extracto de la convocatoria en el Boletín Oficial del Estado .

El lugar, día y hora de inicio del primer ejercicio se publicará en el Boletín Oficial de la Provincia .

Desde la total conclusión de un ejercicio hasta el comienzo del siguiente deberá transcurrir un plazo mínimo de setenta y dos horas y máximo de cuarenta y cinco días naturales.

4.- El programa que ha de regir el proceso selectivo es el establecido en los anexos I y II que se acompañan a las presentes bases.

5.- Las atribuciones establecidas a favor de los órganos resolutorios y servicios municipales que se determinan en las presentes bases, se entenderán referidas a los mismos, o en su caso, a los órganos y servicios que ostenten la atribución en cada momento.

6.- Para lo no previsto expresamente en estas bases se estará a lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público, Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local, Ley 7/1999, de 9 de abril, de Administración Local de Aragón, Texto refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de Régimen Local, aprobado por R.D.L. 781/1986, de 18 de abril, Real Decreto 896/1991, de 7 de junio, por el que se establecen las reglas básicas y los programas mínimos a que debe ajustarse el procedimiento de

selección de los funcionarios de Administración Local, Decreto Legislativo de la Diputación General de Aragón de 19 de febrero de 1991 por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Ordenación de la Función Pública de la Comunidad Autónoma de Aragón, Decreto de la Diputación General de Aragón de 10 de junio de 1997 por el que se aprueba el Reglamento de provisión de puestos de trabajo, carrera administrativa y promoción profesional de los funcionarios de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y Reglamento General de Ingreso del Personal al Servicio de la Administración del Estado y de Provisión de Puestos de Trabajo y Promoción Profesional de los Funcionarios Civiles de la Administración del Estado, aprobado por Real Decreto 364/1995, de 10 de marzo.

7.- De conformidad con el artículo 59.5.b) de la Ley 30/1992, de 26 de Noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, se fija como medio de comunicación de las publicaciones que se deriven de los actos integrantes de este procedimiento selectivo, la exposición en el Tablón de Edictos de la Casa Consistorial -Plaza Pilar nº 18-.

Asimismo, se podrá obtener información en relación a estas bases, su convocatoria y cuantos actos administrativos se deriven de ella y de las actuaciones del Tribunal Calificador en la pagina web del Ayuntamiento de Zaragoza cuya dirección es [www.zaragoza.es](http://www.zaragoza.es), así como en el número de teléfono de información municipal 010.

En ningún caso la información que se suministre mediante los medios citados, sustituirá las comunicaciones y publicaciones que a través de boletines oficiales y tablón de edictos municipal se determinan de conformidad con la legislación vigente en las presentes bases.

8.- Los aspirantes otorgan su consentimiento al tratamiento de los datos de carácter personal que son necesarios para tomar parte en el presente proceso selectivo, de conformidad con lo establecido en la normativa vigente en la materia.

SEGUNDA.- Requisitos de los aspirantes.-

1.- Para ser admitidos a este proceso selectivo los aspirantes deberán reunir los siguientes requisitos:

a) Nacionalidad: tener la nacionalidad española o ser nacional de algún Estado miembro de la Unión Europea o nacional de algún Estado, al que en virtud de Tratados Internacionales celebrados por la Unión Europea y ratificados por España, sea de aplicación la libre circulación de trabajadores. También podrán participar, cualquiera que sea su nacionalidad, el cónyuge de los españoles, de los nacionales de alguno de los demás Estados miembros de la Unión Europea, siempre que no estén separados de derecho, así como sus descendientes y los de su cónyuge, siempre que no estén separados de derecho, sean menores de veintiún años o mayores de dicha edad dependientes.

b) Edad: tener cumplidos dieciséis años de edad y no exceder, en su caso, de la edad máxima de jubilación forzosa establecida en sesenta y cinco años de edad.

c) Titulación: estar en posesión del título de graduado en educación secundaria obligatoria o equivalente.

d) Compatibilidad funcional: no padecer enfermedad ni impedimento físico o psíquico que impida el normal desempeño de las tareas de la plaza, cuyas funciones se determinan en el anexo III.

e) Habilitación: no haber sido separado mediante expediente disciplinario del servicio de cualquiera de las Administraciones Públicas, ni hallarse inhabilitado para el desempeño de las funciones públicas por resolución judicial.

2.- Todos los requisitos enumerados en esta base deberán poseerse el día que finalice el plazo de presentación de solicitudes y mantenerse en el momento de la toma de posesión como funcionario de carrera.

TERCERA.- Instancias.-

1.- Quienes deseen tomar parte en este proceso selectivo deberán hacerlo constar en instancia dirigida a la Coordinación General del Área de Hacienda, Economía y Régimen Interior, en la cual los interesados deberán manifestar que reúnen todas y cada una de las condiciones y requisitos de capacidad exigidos en la base segunda de la convocatoria.

En la Oficina de Relaciones con los Ciudadanos ubicada en la planta baja de la Casa Consistorial estará a disposición de todos aquellos que lo deseen modelo de solicitud de admisión a pruebas de ingreso.

2.- Las solicitudes se presentarán en el Registro General del Ayuntamiento de Zaragoza, o por cualquiera de los medios señalados en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

3.- El plazo de presentación de la instancia será el de veinte días naturales a partir del día siguiente a la publicación del extracto de la convocatoria en el Boletín Oficial del Estado, debiendo acompañar a la misma el resguardo acreditativo de haber satisfecho los derechos de examen.

4.- Los derechos de examen serán de 7,70 €, o tarifa vigente en el momento de presentar la instancia, excepto para desempleados, perceptores del Ingreso Aragonés de Inserción y discapacitados con grado de minusvalía igual o superior al 33% que serán gratuitos, debiendo presentar en estos supuestos la documentación justificativa de la exención. Los miembros de familias numerosas deberán abonar el 50% de la cuota y aportar la documentación justificativa correspondiente.

5.- Sólo procederá la devolución de los derechos de examen satisfechos por los aspirantes cuando por causas no imputables al aspirante no tenga lugar el proceso selectivo, cuando los ingresos se declaren indebidos por resolución o sentencia firme o cuando se haya producido una modificación sustancial de las bases de la convocatoria.

6.- En ningún caso la presentación y pago en la entidad bancaria supondrá sustitución del trámite de presentación, en tiempo y forma, de la solicitud en el Registro General del Ayuntamiento de Zaragoza.

7.- Los aspirantes quedan vinculados a los datos que hayan hecho constar en sus solicitudes, pudiendo únicamente demandar su modificación, mediante escrito motivado dentro del plazo de presentación de instancias establecido en el apartado 3 de la base tercera.

#### CUARTA.- Admisión y exclusión de aspirantes.-

1.- Expirado el plazo de veinte días para la presentación de instancias, la Coordinación General del Área de Hacienda, Economía y Régimen Interior dictará resolución, declarando aprobada la lista de aspirantes admitidos y excluidos. Dicha resolución se publicará en el Boletín Oficial de la Provincia y en ella se indicará, salvo que se haya publicado conjuntamente la resolución y la lista, el lugar en que se encuentra expuesta al público la lista de aspirantes admitidos y excluidos.

Dentro de los diez días hábiles siguientes a dicha publicación se podrán efectuar reclamaciones contra la lista de aspirantes admitidos y excluidos, así como solicitar la subsanación de errores materiales y, si transcurriesen estos sin que se formule reclamación alguna, la lista se elevará a definitiva sin necesidad de nueva resolución ni publicación.

Los aspirantes que dentro del plazo señalado no subsanen la causa de exclusión o no aleguen la omisión justificando su derecho a ser incluidos en la relación de admitidos, serán excluidos del proceso selectivo.

2.- El orden de actuación de los aspirantes, de conformidad con el sorteo efectuado para todos los procedimientos

derivados de la Oferta de empleo público para 2006, será a partir de la letra U.

#### QUINTA.- Tribunal de Selección.-

1.- El Tribunal Calificador será nombrado mediante decreto de la Consejería del Área de Hacienda, Economía y Régimen Interior, juzgará el proceso selectivo, su composición colegiada deberá ajustarse a los principios de imparcialidad y profesionalidad de sus miembros y tenderá, asimismo, a la paridad entre mujer y hombre.

2.- El órgano de selección estará compuesto por el presidente, el secretario y cuatro vocales.

3.- Todos los miembros del Tribunal de Selección deberán poseer un nivel de titulación igual o superior al exigido para el ingreso en la plaza convocada y habrán de ser funcionarios de carrera que pertenezcan al mismo grupo o grupos superiores de entre los previstos en el artículo 76 de la Ley 7/2007, de 12 de abril del Estatuto Básico del Empleado Público, con relación al grupo en que se integra la plaza convocada.

4.- La pertenencia al Tribunal Calificador será siempre a título individual, no pudiendo ostentarse ésta en representación o por cuenta de nadie.

5.- La Presidencia coordinará la realización del proceso selectivo y dirimirá los posibles empates en las votaciones con su voto de calidad. Todos los miembros del Tribunal tendrán voz y voto, excepto el Secretario que tendrá voz pero no voto.

6.- Con el fin de dotar al procedimiento de una mayor celeridad y eficacia, la designación de los miembros titulares y de sus respectivos suplentes se llevará a cabo con posterioridad, publicándose sus nombres en el Boletín Oficial de la Provincia .

Los miembros del Tribunal Calificador deberán de abstenerse de formar parte del mismo cuando concurren las circunstancias previstas en el artículo 28 de la Ley 30/92, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y de Procedimiento Administrativo Común, comunicándolo a la Consejería del Área de Hacienda, Economía y Régimen Interior, tampoco podrán ser nombrados miembros de los mismos quienes hubieran realizado tareas de preparación de aspirantes a pruebas selectivas en los cinco años anteriores a la publicación de esta convocatoria.

Asimismo, los aspirantes podrán recusar a los miembros del Tribunal de Selección cuando entiendan que se dan dichas circunstancias de conformidad con lo establecido en el artículo 29 de la citada Ley.

7.- Los miembros suplentes nombrados para componer el Tribunal Calificador podrán actuar indistintamente con relación al respectivo titular, excepto una vez iniciada una sesión en la que no se podrá actuar alternativamente.

8.- A solicitud del Tribunal Calificador podrá disponerse la incorporación de asesores especialistas, para todas o algunas de las pruebas. Dichos asesores colaborarán con el órgano de selección exclusivamente en el ejercicio de sus especialidades técnicas y tendrán voz pero no voto. Los asesores especialistas serán designados por decreto de la Consejería del Área de Hacienda, Economía y Régimen Interior y estarán sujetos a idéntico régimen de abstención y recusación que el previsto para los miembros del Tribunal; percibirán las asistencias previstas para los mismos en el Real Decreto 462/2002, de 24 de mayo, sobre indemnizaciones por razón del servicio y en el Decreto de 28 de septiembre de 2007 del Consejero del Área de Hacienda, Economía y Régimen Interior.

9.- Cuando el número de aspirantes así lo aconseje el Tribunal Calificador podrá designar auxiliares colaboradores administrativos y de servicios, que bajo la supervisión del Secretario del Tribunal en número suficiente, permitan garantizar el adecuado desarrollo del proceso selectivo; percibirán las asistencias previstas para los mismos en el

Real Decreto 462/2002, de 24 de mayo, sobre indemnizaciones por razón del servicio y en el Decreto de 28 de septiembre de 2007 del Consejero del Área de Hacienda, Economía y Régimen Interior.

10.- En los supuestos de ausencia del Presidente titular o suplente, las funciones de presidencia serán ejercidas por los vocales designados siguiendo para ello el orden en que hayan sido designados en el decreto de nombramiento.

11.- En el supuesto en que, una vez iniciado el proceso selectivo los miembros del Tribunal cesen en los puestos en virtud de los cuales fueron nombrados para constituir parte de los mismos, continuarán ejerciendo sus funciones en éstos salvo incompatibilidad legal al efecto y hasta que acabe totalmente el procedimiento selectivo.

12.- Corresponde al Tribunal Calificador en su sesión de constitución fijar la fecha del primer ejercicio del proceso selectivo, para lo cual deberá observar que han transcurrido al menos quince días hábiles desde la aprobación definitiva de la lista de aspirantes admitidos y excluidos.

13.- El Tribunal Calificador resolverá todas las cuestiones derivadas de la aplicación de las bases de esta convocatoria durante el desarrollo del proceso selectivo.

14.- Las presentes bases se interpretarán en el sentido finalista que mejor garantice la preservación de los principios de igualdad, mérito y capacidad.

15.- A efectos de comunicación y demás incidencias, el Tribunal Calificador tendrá su sede en las oficinas del Servicio de Selección y Gestión de Personal, ubicadas en la planta primera de la Casa Consistorial, Plaza del Pilar nº 18.

16.- El procedimiento de actuación del Tribunal se ajustará a lo dispuesto en los artículos 22 y siguientes de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común; a partir de su constitución, el Tribunal para actuar válidamente, requerirá la presencia de la mayoría de sus miembros, titulares o suplentes, incluidos los que ejerzan la Presidencia y la Secretaría.

17.- Contra los actos y decisiones del Tribunal Calificador incluidas las peticiones para la revisión de exámenes, calificaciones e impugnación de preguntas, así como las que imposibiliten la continuación del procedimiento para el interesado o produzcan indefensión y se funden en cualquiera de los motivos de nulidad o anulabilidad previstos en los artículos 62 y 63 de la Ley 30/1992, de 26 de Noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, se podrá interponer por el interesado recurso de alzada ante la Consejería de Hacienda, Economía y Régimen Interior de conformidad con lo establecido en el artículo 114.1 de la citada Ley 30/1992, de 26 de Noviembre y ello sin perjuicio de la interposición de cualesquiera otro recurso que se estime oportuno.

18.- El Tribunal Calificador que actúe en este proceso selectivo tendrá la categoría tercera, de conformidad con lo establecido en el Real Decreto 462/2002, de 24 de mayo sobre indemnizaciones por razón del servicio.

SEXTA.- Estructura de la oposición.- La oposición constará de los siguientes ejercicios obligatorios y eliminatorios:

1.- Primer ejercicio: consistirá en contestar un cuestionario de cincuenta preguntas tipo test con 3 respuestas alternativas sobre el contenido comprendido en los anexos I y II en un tiempo máximo de treinta minutos, siendo solo una de las respuestas la correcta o más correcta de entre las alternativas planteadas.

Para la elaboración del cuestionario de preguntas que deban contestar los aspirantes, el Tribunal Calificador deberá tener en cuenta que deberán formularse 10 preguntas referentes al anexo I y 40 preguntas relacionadas con el anexo II.

El cuestionario de preguntas que se proponga a los aspirantes contendrá además otras 6 preguntas tipo test de reserva (2 del anexo I y 4 del anexo II), las cuales sustituirán por su orden y anexo a aquellas preguntas que en su caso, acuerde el Tribunal anular una vez iniciada la ejecución del ejercicio por los aspirantes.

En este ejercicio se evaluarán los conocimientos del aspirante en relación a las materias contenidas en los citados anexos.

2.- Segundo ejercicio: consistirá en la realización de aquella prueba o pruebas prácticas que determine el Tribunal de Selección, inmediatamente antes del inicio del ejercicio, relacionada/s con las funciones propias de la plaza objeto de la convocatoria y/o a las materias establecidas en los anexos que se adjuntan a las presentes bases.

En este ejercicio se evaluará la aplicación de los conocimientos teóricos a la resolución de las pruebas prácticas que se planteen.

El Tribunal de Selección determinará las condiciones de forma, estructura, valoración y tiempo de la prueba o pruebas que se planteen realizar y deberá comunicarlo a los aspirantes antes de comenzar el ejercicio.

SÉPTIMA.- Forma de calificación de los ejercicios de la oposición.-

Los ejercicios de la oposición serán obligatorios, eliminatorios y evaluados separada e independientemente por el Tribunal, calificando cada uno de los ejercicios como sigue:

Primer ejercicio.- Se calificará de 0 a 10 puntos.

Cada respuesta acertada se valorará a razón de 0,20 puntos.

Las respuestas erróneas penalizarán a razón de descontar 0,05 puntos por cada respuesta contestada incorrectamente.

Las respuestas en blanco no penalizarán.

El Tribunal Calificador a la vista del número de aspirantes presentados al ejercicio, el número de plazas a proveer, el nivel de conocimientos de los aspirantes, el grado de dificultad del examen y sin conocer la identidad de ninguno de ellos, determinará la puntuación mínima para superar el ejercicio y pasar al siguiente.

Segundo ejercicio.- Se calificará de 0 a 10 puntos, siendo preciso alcanzar una puntuación mínima de 5 puntos para superar el ejercicio.

OCTAVA.- Desarrollo de la oposición, calificación final, propuesta, presentación de documentos y reconocimiento médico.-

1.- Comenzada la práctica de los ejercicios, el Tribunal Calificador podrá requerir en cualquier momento del proceso selectivo a los aspirantes para que acrediten su identidad y demás requisitos exigidos en las bases de la convocatoria. Si en algún momento llega a conocimiento del Tribunal que alguno de los aspirantes carece de uno o varios de los requisitos exigidos en las bases de la convocatoria, deberá proponer su exclusión a la Coordinación General del Área de Hacienda, Economía y Régimen Interior, que resolverá previa audiencia al interesado.

2.- Los candidatos serán convocados para cada ejercicio en llamamiento único, y serán excluidos del proceso selectivo quienes no comparezcan, salvo los supuestos de fuerza mayor debidamente justificados, que serán apreciados libremente por el órgano seleccionador y en los que este deberá considerar y valorar la causa y

justificación alegada junto al preferente principio de riesgo y ventura propio de la participación que todo aspirante asume al concurrir al proceso selectivo.

En todo caso, el órgano seleccionador al resolver las peticiones que se le dirijan solicitando la modificación de fechas, horario u otros cambios, deberá preservar y asegurar la seguridad jurídica y la igualdad de condiciones en la celebración del ejercicio.

3.- Una vez comenzadas las pruebas, no será obligatoria la publicación de los sucesivos anuncios de las restantes pruebas en el Boletín Oficial de la Provincia . En dicho supuesto, estos anuncios deberán hacerse públicos por el órgano de selección en el Tablón de Edictos sito en la Casa Consistorial o mediante comunicación a los aspirantes, en el local donde se haya celebrado la prueba anterior con doce horas al menos, de antelación al comienzo de éste, si se trata del mismo ejercicio, o de veinticuatro horas, si se trata de uno nuevo.

4.- Una vez finalizado el último ejercicio de la oposición, el Tribunal Calificador procederá a sumar la puntuación obtenida en cada ejercicio por parte de los aspirantes que hayan superado todos los ejercicios, lo que determinará la calificación final de la oposición. Seguidamente el Tribunal Calificador ordenará exponer la relación de aspirantes que se propone para su nombramiento como funcionario de carrera, de mayor a menor puntuación alcanzada, haciéndola pública en el Tablón de Edictos sito en la Casa Consistorial, en los términos que se indican en el punto 6 de la presente base.

5.- En supuesto de empate en las sumas de las calificaciones obtenidas por los aspirantes, será criterio para dirimir el mismo la mayor calificación obtenida en el segundo ejercicio. Si continua el empate entre aspirantes se podrá establecer una prueba adicional de contenido práctico.

6.- El Tribunal de Selección podrá exclusivamente proponer funcionario de carrera a aquel aspirante que sumadas las calificaciones obtenidas en los ejercicios de la oposición obtengan mayor puntuación, sin que por tanto puedan obtener plaza o quedar en situación de expectativa los aspirantes que hubieren aprobado el último ejercicio y no figuren en la propuesta que eleve el Tribunal de Selección. Las propuestas que infrinjan esta norma serán nulas de pleno derecho.

No obstante lo anterior, siempre que se haya propuesto el nombramiento de igual número de aspirantes que el de plazas convocadas, y con el fin de asegurar la cobertura de las mismas, cuando se produzcan renunciaciones de los aspirantes propuestos, antes de su nombramiento o toma de posesión como funcionario de carrera, la Consejería del Área de Hacienda, Economía y Régimen Interior, podrá requerir al órgano de selección, relación complementaria de los aspirantes que habiendo superado todos los ejercicios del proceso selectivo sigan a los propuestos para su posible nombramiento como funcionario de carrera.

7.- El aspirante propuesto para su nombramiento como funcionario de carrera, en el plazo de veinte días naturales desde que se haga pública la relación de aprobados, aportará al Servicio de Selección y Gestión de Personal, los siguientes documentos acreditativos de que posee las condiciones de capacidad y requisitos exigidos en la base segunda:

a) Fotocopia del Documento Nacional de Identidad, los aspirantes de nacionalidad española. Los nacionales de otros estados fotocopia del documento que acredite su nacionalidad.

b) Fotocopia compulsada de la titulación exigida, o certificación académica que acredite tener cursados y aprobados los estudios completos, así como abonados los derechos para la expedición de aquel título. En el caso de haber invocado en la instancia un título equivalente a los exigidos en la base segunda, habrá de acompañarse certificado o documento expedido por la Administración educativa que acredite la citada equivalencia. En el caso de titulaciones obtenidas en el extranjero se deberá estar en posesión y aportar fotocopia compulsada de la credencial que acredite

la homologación (título académico y en su caso, traducción jurada). Si alguno de estos documentos estuviese expedido después de la fecha en que finalizó el plazo de admisión de instancias, deberá justificarse el momento en que concluyeron los estudios.

c) Declaración jurada o promesa de no haber sido separado, mediante expediente disciplinario del servicio de ninguna Administración Pública, ni hallarse inhabilitado para el ejercicio de funciones públicas. Los aspirantes cuya nacionalidad no sea la española, deberán presentar, además, declaración jurada o promesa de no estar sometidos a sanción disciplinaria o condena penal que impida, en su Estado, el acceso a la función pública.

8.- Quienes dentro del plazo indicado, salvo casos de fuerza mayor, no presentaran la documentación exigida o de la misma se dedujese que carecen de alguno de los requisitos exigidos, no podrán ser nombrados, quedando anuladas todas sus actuaciones, sin perjuicio de la responsabilidad en que pudieran haber incurrido por falsedad en su instancia. El Servicio de Selección y Gestión de Personal elevará propuesta de exclusión que resolverá la Coordinación General de Hacienda, Economía y Régimen Interior, previa audiencia al interesado.

9.- El aspirante propuesto por el Tribunal Calificador deberá someterse a reconocimiento médico que tendrá por objeto comprobar que el aspirante no padece enfermedad ni impedimento físico o psíquico que impida el normal desempeño de las tareas de la plaza.

El Servicio de Prevención y Salud al llevar a cabo el reconocimiento médico tendrá las siguientes funciones:

a) Marcar los tipos de exploración médica que estime conveniente.

b) Solicitar los informes complementarios que estime pertinentes.

c) Realizar control de consumo de estimulantes o de cualquier tipo de droga que altere las condiciones físicas de los aspirantes.

d) Elevar al Servicio de Selección y Gestión de Personal los resultados en forma de apto o no apto .

e) Informar al interesado, previa petición por escrito suscrita por el aspirante y presentada a través del Registro General, de su causa de exclusión, salvo si existiese enfermedad aguda susceptible de tratamiento, que se informaría al mismo directamente o a su médico de cabecera. En ningún caso se publicarán listas de no aptos por motivos de exclusión médica en los tabloneros de anuncios.

10.- Los aspirantes cuyo resultado del reconocimiento médico fuese no apto , no podrán ser nombrados funcionario de carrera elevándose por el Servicio de Selección y Gestión de Personal propuesta de exclusión que resolverá la Coordinación General de Hacienda, Economía y Régimen Interior, previa audiencia al interesado.

NOVENA.- Toma de posesión.-

1.- El Consejero del Área de Hacienda, Economía y Régimen Interior, procederá al nombramiento como funcionario de carrera de aquel aspirante que haya superado la oposición, previa notificación al interesado y publicación en el Boletín Oficial de la Provincia , estando obligado a tomar posesión en el plazo de treinta días naturales, a partir del día siguiente a la recepción de la notificación, compareciendo para ello en el Servicio de Selección y Gestión de Personal.

En el acto de toma de posesión se extenderá diligencia que constate que el aspirante toma posesión de la plaza, acata la Constitución, el Estatuto de Autonomía de Aragón y el resto del Ordenamiento Jurídico, que no ha sido



separado mediante expediente disciplinario del servicio de ninguna Administración Pública, ni se halla inhabilitado para el ejercicio de funciones públicas, así como que cumple el régimen de incompatibilidades previsto en la Ley 53/1984, de 26 de diciembre sobre Incompatibilidades del Personal al Servicio de las Administraciones Públicas.

Quienes sin causa justificada, no tomaran posesión o no cumplan las determinaciones señaladas en el párrafo precedente, no adquirirán la condición de funcionario de carrera, perdiendo todos los derechos derivados del proceso selectivo y del subsiguiente nombramiento.

2.- Los funcionarios de nuevo ingreso ocuparán los puestos de trabajo que se les ofrezcan, de acuerdo con las necesidades del servicio.

Desde su nombramiento y toma de posesión, los funcionarios quedan obligados a utilizar los medios que para el ejercicio de sus funciones ponga a su disposición el Ayuntamiento.

DÉCIMA.- Lista de espera para el nombramiento de personal no permanente en plaza de Oficial Telefonista.-

Salvo manifestación expresa en contra que conste en la solicitud de participación en el proceso selectivo, los aspirantes que no superen el proceso selectivo podrán acceder e incorporarse a la lista de espera para la plaza objeto de la presente convocatoria, que habilitará a los que se integren a la misma, según las necesidades que existan de personal, para el nombramiento de personal no permanente.

A la vista de las calificaciones concedidas en el proceso selectivo el Servicio de Selección y Gestión de Personal, procederá a confeccionar la correspondiente lista de espera, compuesta por todos aquellos aspirantes que no expresando su voluntad contraria a acceder a ella, hayan aprobado alguno de los ejercicios de la oposición, no habiendo superado los ejercicios con puntuación suficiente para ser propuestos para su nombramiento y obtener plaza de funcionario de carrera.

La gestión de la lista de espera se realizará de conformidad con las determinaciones contenidas en la Instrucción de la Jefatura del Servicio de Personal por la que se articulan los criterios para la gestión de la Bolsa de Empleo y la selección y cese de personal no permanente del Ayuntamiento de Zaragoza de fecha 18 de mayo de 2007, publicada en la pagina web del Ayuntamiento de Zaragoza, o en su caso, la norma que sustituya a aquella y que esté vigente en la fecha en que sean nombrados los funcionarios que accedan a la plaza convocada en el presente proceso selectivo.

UNDÉCIMA.- Impugnación.-

La convocatoria con sus bases y cuantos actos administrativos se deriven de ella, podrán ser impugnadas por los interesados en los casos y formas que determine la Ley 30/92 de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como en su caso, en la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

I.C. de Zaragoza, a 4 de abril de 2008

LA COORDINADORA GENERAL DEL ÁREA

DE HACIENDA, ECONOMÍA Y RÉGIMEN INTERIOR

EL SECRETARIO GENERAL

## ANEXO I

Tema 1.- La Administración Pública en la Constitución. La Ley 30/1992, de 26 de Noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común: estructura, principios generales y ámbito de aplicación. El administrado.

Tema 2.- La Organización Territorial del Estado. El Estatuto de Autonomía de Aragón: estructura, características generales y títulos preliminar, II, III, V y VI.

Tema 3.- El municipio. Población. Territorio. Organización. Competencias. Ingresos y gastos municipales.

Tema 4.- El empleo público. El personal al servicio de las corporaciones locales: estructura y clases. Adquisición y pérdida de la condición de funcionario. Carrera y promoción profesional. Situaciones administrativas. Derechos y deberes del funcionario público. Incompatibilidades. Régimen disciplinario. La Ley de Prevención de Riesgos Laborales: normativa, obligaciones de la empresa y del trabajador.

## ANEXO II

Tema 5.- La Administración municipal. Competencias municipales. Servicios mínimos obligatorios.

Tema 6.- La organización Institucional del Ayuntamiento de Zaragoza. Organos y competencias.

Tema 7.- La organización administrativa del Ayuntamiento de Zaragoza. Areas de gestión y Servicios municipales. Ubicaciones y contenidos.

Tema 8.- Edificios y Dependencias municipales. Ubicaciones y contenidos.

Tema 9.- La red telefónica del Ayuntamiento de Zaragoza.

Tema 10.- Otras Administraciones Públicas presentes en el término municipal. Aproximación a sus competencias. Ubicaciones y teléfonos.

Tema 11.- La calidad en la Administración Pública. La Administración receptiva.

Tema 12.- La atención al público. La atención presencial frente a la atención telefónica.

Tema 13.- La comunicación por teléfono. Mensajes verbales y no verbales.

Tema 14.- La calidad en la atención por teléfono (I): la espera; la acogida; la personalización del contacto.

Tema 15.- La calidad en la atención por teléfono (II): la recepción; la transferencia de llamadas; la emisión de llamadas.

Tema 16.- La calidad en la atención por teléfono (III): atender quejas y reclamaciones. La empatía.

Tema 17.- Sistemas de información a los ciudadanos en el Ayuntamiento de Zaragoza: principales puntos de

información. Información en la Intranet del Ayuntamiento de Zaragoza.

Tema 18.- Equipos telefónicos. Centralitas. En especial, manejo de la posición de operadora de la central Ericsson MD-110.

Tema 19.- Manejo de aparatos: transferencia, retrollamada, captura, multiconferencia, desvío de llamada, "sígame".

Tema 20.- Prevención de riesgos laborales en el Ayuntamiento de Zaragoza. Estructura preventiva, funciones y competencias. Prevención de riesgos laborales en tareas de telefonista.

\* Los temas cuyos epígrafes o contenido se refieran a normas jurídicas y a programas o servicios municipales, se desarrollaran conforme a las normas, programas o servicios vigentes en el momento de celebración de los ejercicios, sin perjuicio de las referencias que a los antecedentes normativos o fácticos puedan exponerse.

### ANEXO III

Las funciones propias de la plaza de Oficial Telefonista de la Escala de Administración Especial, Subescala de Servicios Especiales, Clase de Personal de Oficios son:

El puesto de trabajo no singularizado de Oficial Telefonista dependerá jerárquicamente del puesto/s singularizado/s que se determine en la Relación de Puestos de Trabajo.

El cometido principal de este puesto de trabajo no singularizado es la realización de los trabajos que son propios de la actividad profesional relacionada con la atención telefónica y el manejo de aparatos y equipos telefónicos.

Comprende los siguientes cometidos y funciones:

- Desempeñar el puesto de Oficial Telefonista en el Servicio municipal que conforme a las normas legales de provisión de puestos de trabajo le corresponda.
- Ejecutar las órdenes directas de su superior inmediato en el ámbito de su actividad profesional.
- Realizar las tareas de
  - a) manejo de aparatos y equipos telefónicos.
  - b) atención telefónica.
  - c) conocer en todo momento los sistemas y puntos de información a los ciudadanos.
  - d) aplicar a la atención por teléfono los criterios de calidad que procedan.
  - e) conocer (y estar en todo momento al día) la estructura, la organización municipal, las dependencias y la red telefónica del Ayuntamiento de Zaragoza.
  - f) conocer (y estar en todo momento al día) las ubicaciones y teléfonos de otras Administraciones y entidades presentes en el término municipal de Zaragoza.
- Colaborar con otros empleados municipales en aquello que sea necesario.

- Dar cuenta a sus superiores jerárquicos de los trabajos que se le encomienden y de la actividad profesional que desarrolle.
- Adoptar las medidas precisas para asegurar en su ámbito de actuación el cumplimiento de las normas sobre prevención de riesgos laborales.
- Ejecutar las medidas que para mejorar la calidad del servicio se le determinen por sus superiores jerárquicos.
- Sustitución transitoria y temporal del superior jerárquico en supuestos de ausencia, enfermedad o vacante de aquel.
- Realizar aquellas otras funciones que le sean encomendadas en el marco de su actividad profesional por los titulares de los puestos de los que dependa jerárquicamente.