



EDICTE

Es fan públiques les bases del procés selectiu d'una plaça d'auxiliar administratiu/va del Consell Comarcal d'Osona, personal laboral amb caràcter indefinit, aprovades per la Comissió Permanent del Ple del dia 12 de setembre de 2018.

BASES REGULADORES DE LA CONVOCATÒRIA PÚBLICA PER A LA PROVISIÓ D'UNA PLAÇA D'ÀUXILIAR ADMINISTRATIU/VA

1a.- Objecte de la convocatòria

És objecte de la present convocatòria la selecció, mitjançant el procediment de concurs-oposició, d'una persona per ocupar amb caràcter indefinit una plaça d'auxiliar administratiu/va, en la categoria equivalent a l'escala d'administració general, subgrup C2, de la plantilla de personal laboral del Consell Comarcal d'Osona, corresponent a l'Oferta Pública d'Ocupació de l'any 2017 a raó de l'article 19.6 de la LPGE 2017 en el que es disposava una taxa addicional per la consolidació de places ocupades ininterrompudament durant els tres anys anteriors al 31 de desembre de 2016 i regular l'ampliació de la borsa de treball de la llista d'aspirants per cobrir places vacants o substitucions en règim temporal.

La convocatòria d'aquesta plaça està vinculada a la provisió del lloc de treball d'auxiliar de l'àrea de consum del Catàleg de llocs de treball del Consell Comarcal d'Osona, on hi consten les seves funcions i retribucions.

2a.- Condicions de les persones aspirants

Per ser admeses al procés selectiu, les persones aspirants hauran de complir els requisits següents, tots ells referits a la data en què finalitzi el termini de presentació d'instàncies:

- Tenir nacionalitat espanyola o de qualsevol dels països membres de la Unió Europea. Al tractar-se d'un lloc de treball de personal laboral també hi podran accedir els estrangers que preveu l'article 57, apartats 3 i 4 del text refós de la Llei de l'Estatut Bàsic de l'Empleat Públic, aprovat pel Reial decret legislatiu 5/2015, de 30 d'octubre.

Els/les nacionals d'altres estats que no tinguin com a llengua oficial el castellà o el català hauran de demostrar coneixements suficients de castellà i català, podent-se exigir la superació de proves amb aquesta finalitat.

- Haver complert setze anys i no excedir de l'edat de jubilació forçosa.
- Estar en possessió del títol de graduat escolar, Cicle Formatiu de Grau Mitjà o equivalent. Les persones aspirants d'Estat membres de la Unió Europea i la resta hauran d'estar en possessió d'algun dels títols reconeguts a Espanya de conformitat amb el que s'estableix a la normativa vigent en la matèria. Caldrà estar en possessió de la credencial que acrediti la seva homologació, expedida pel Ministeri d'Educació, Cultura i Esport.
- No haver estat acomiadada ni separada del servei, mitjançant expedient disciplinari, de cap administració pública, ni trobar-se en inhabilitació absoluta o especial per desenvolupar



ocupacions o càrrecs públics per resolució judicial. En el cas de tenir la nacionalitat d'un altre Estat, no trobar-se inhabilitada o en situació equivalent ni haver estat sotmesa a sanció disciplinària o equivalent que impedeixi, en el seu Estat, en els mateixos termes, l'accés a l'ocupació pública.

- Estar capacitada i posseir un grau de coneixement de la llengua catalana, tant en l'expressió oral com en l'escripta, que els faci aptes per desenvolupar les seves funcions, equivalent o superior al certificat de coneixements del nivell C1 reconegut per l'autoritat lingüística competent. En el supòsit de no disposar d'aquest nivell, les persones aspirants hauran de realitzar una prova que acrediti els seus coneixements de llengua catalana. Aquesta prova es farà prèviament a la fase de oposició i satorgarà una puntuació d'apte o no apte d'acord amb el que estableix la base 6a. Les persones aspirants que no obtinguin la qualificació d'apte quedaran eliminades.

Totes les persones aspirants per quedar exemptes de realitzar la prova de català, i els estrangers de països en els que la llengua no sigui l'espanyol, per quedar exemptes de realitzar la prova de castellà, hauran de presentar els títols, certificats o diplomes d'aquestes llengües que s'exigeixen tot seguit:

- o El coneixement de català s'acreditarà, segons Decret 161/2002, de 11 de juny, de la presidència de la Generalitat de Catalunya, amb la presentació d'alguns dels documents següents:
 - Les persones que han fet català a l'ensenyament obligatori, amb la presentació d'alguns dels títols a què es refereix la disposició addicional primera de l'esmentat Decret, amb els requisits que estableix i determina la Direcció General d'Ordenació i Innovació Educativa.
 - Qualsevol persona, amb la presentació d'un certificat de coneixement del català expedit per la Direcció General de Política Lingüística d'acord amb el Decret 152/2001, de 29 de maig, sobre avaluació i certificació de coneixements del català, o d'un dels altres títols, diplomes i certificats que són considerats equivalents per l'Ordre del conseller de Cultura.
- o Els coneixements de castellà s'acreditaran en la forma següent:
 - Certificat conforme han cursat la primària i secundària a l'Estat Espanyol.
 - Diploma d'espanyol nivell B2 (marc europeu comú de referència) que estableix el Reial Decret 1137/2002, de 31 d'octubre, o certificació acadèmica que acrediti haver superat totes les proves dirigides a la seva obtenció.
 - Amb el certificat d'aptitud en espanyol per a estrangers expedit per les escoles oficials d'idiomes.

Les persones aspirants resten vinculades a les dades que hagin fet constar en les seves sol·licituds i amb la seva participació en el procés selectiu es donen per assabentades i coneixedores del contingut de les bases.

3a.- Documents a presentar

Les persones interessades hauran de presentar sol·licitud, ja sigui de manera presencial o telemàtica, al Registre General del Consell Comarcal d'Osona (www.ccosona.cat mitjançant instància genèrica de l'e-TRAM, disponible en l'apartat Tauler i Tràmits o clicant al següent enllaç: <http://dom.cat/1jei>,

adjuntant el model normalitzat per a aquesta convocatòria disponible en l'apartat institució>convocatòries d'oferta laboral pública o en el següent enllaç: <http://dom.cat/1jgc>). En el cas de la presentació de manera presencial, aquest es troba al c/Historiador Ramon d'Abadal i de Vinyals, núm. 5, 3a planta, de dilluns a divendres de 9 a 14 hores i els dimecres per la tarda de 17 a 19 hores. El termini és de **vint dies naturals** comptadors a partir de l'anunci que es publicarà al Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya (DOGC), sens perjudici de la publicació d'anuncis al [tauler d'edictes electrònic \(e-TAULER\)](#) d'aquest Consell.

La sol·licitud anirà acompanyada de la documentació següent:

- Fotocòpia del títol exigít.
- Fotocòpia del document d'identitat.
- Fotocòpia de la documentació que acrediti el coneixement dels idiomes català i/o castellà, si escau.
- Currículum *vitae*.

Tota la documentació que es presenti per a participar en el procés selectiu que no estigui redactada en qualsevol de les dues llengües oficials de Catalunya (català i castellà) haurà de presentar-se traduïda per intèrpret jurat. Els documents no traduïts en la forma esmentada, no podran ser tinguts en compte pel tribunal i poden suposar l'exclusió del procés selectiu si es tracta dels documents acreditatius dels requisits per a participar.

4a.- Llista de persones admeses i excloses

Una vegada finalitzat el termini de presentació de sol·licituds, s'exposarà, en el termini de deu dies naturals la llista de persones admeses i excloses en el [tauler d'edictes electrònic \(e-TAULER\)](#) del Consell. Al mateix temps, la resolució indicarà les persones aspirants que han acreditat estar en possessió del nivell C1 de català i/o el nivell B2 de llengua castellana i aquells que no ho hagin fet se'ls indicarà el dia i hora per a realitzar la prova corresponent, prèviament a l'inici de la fase d'oposició.

Les persones que siguin excloses disposaran d'un termini de deu dies hàbils per a la remena de defectes, transcorreguts els quals sense fer-ho decauran en els seus drets de participació.

Les persones aspirants admeses seran convocades en crida única. L'ordre d'actuació serà establert per l'ordre de presentació de les sol·licituds.

5a.- Tribunal qualificador

El Tribunal qualificador serà nomenat pel President del Consell Comarcal d'Osona i haurà d'ajustar-se als principis d'imparcialitat i professionalitat, alhora que es tendirà a la paritat entre dona i home, raó per la qual la composició serà la següent:

- Un/a funcionari/a de carrera del Consell Comarcal d'Osona amb nivell de titulació igual o superior a l'exigít.
- Dues persones amb perfil tècnic designades pel President del Consell Comarcal d'Osona, podent ser del mateix Consell o bé d'una altra corporació.
- Dos representants de l'Escola d'Administració Pública de Catalunya, a proposta de la mateixa escola.

Es designarà una persona suplent per a cadascuna de les que integraran l'òrgan de selecció.

Tots els membres del tribunal actuaran amb veu i vot. La designació de president/a i secretari/a la formularan els mateixos membres en el dia de la seva constitució, essent la persona de més titulació.

No pot formar part del Tribunal qui hagi exercit la preparació dels aspirants dins dels cinc anys anteriors a la convocatòria ni tampoc cap persona que desenvolupi un lloc de treball temporal o de càrrec de confiança o assimilat.

En la prova teòric-pràctica, si el Tribunal ho considera convenient pot acordar d'incorporar especialistes que l'assessorin. Aquests, però, han de limitar la seva intervenció a l'assessorament tècnic i no poden participar en la qualificació dels exercicis: l'informe que emetin no tindrà caràcter vinculant, però serà tingut en compte a l'hora de determinar la puntuació.

Els membres del Tribunal hauran d'abstenir-se i els aspirants els poden recusar, si incorren en algun dels supòsits previstos als articles 23 i 24 de la Llei 40/2015, de 30 d'octubre, del règim jurídic del Sector Públic. Fora d'aquests supòsits els membres del Tribunal no poden abstenir-se de puntuar els mèrits i els exercicis dels aspirants.

Les indemnitzacions per assistència dels membres del Tribunal s'acreditaran d'acord amb el que disposa l'annex IV del Reial Decret 462/2002, de 24 de maig, i/o les disposicions que el substitueixin o actualitzin.

6a.- Desenvolupament del procés selectiu

El procés selectiu serà per la modalitat de concurs-oposició amb proves objectives i la valoració dels mèrits que avaluaran la idoneïtat del candidat amb el lloc de treball tenint en compte els coneixements i també la aptitud requerida. Les convocatòries i els resultats de les diferents proves seran publicats al tauler de publicacions electrònic (e-TAULER) del Consell.

Les proves que es duran a terme seran les següents:

Fase prèvia:

Prova d'idiomes: La prova de català i/o de castellà haurà de ser realitzada per totes aquelles persones **aspirants que no hagin acreditat el coneixement exigít en la llengua catalana i/o castellana, en el cas dels estrangers.**

La prova de català serà duta a terme pel Consorci de Normalització Lingüística d'Osona amb les proves que facilita l'Escola d'Administració Pública de la Generalitat de Catalunya.

El resultat de la prova serà d'APTE o NO APTE, quedant automàticament eliminades les persones aspirants declarades NO APTE.

Fase d'oposició:

Aquesta fase es valorarà amb un màxim de 100 punts.

Primera prova:

- Primera part (20 punts)

Consistirà en desenvolupar per escrit un tema del temari general que figura a l'annex I de aquestes bases, a escollir dintre dos temes extrets per sorteig davant dels aspirants.

Per a la realització d'aquest exercici els aspirants disposaran del temps que determini el Tribunal que com a màxim serà de 45 minuts.

En aquest exercici es valorarà de manera especial la correcció de la resposta, però també la facilitat de redacció i el nivell de formació general.

Aquest exercici es puntuarà fins a un màxim de 20 punts, quedant eliminat aquell aspirant que no obtingui la qualificació de 10 punts.

- Segona part (35 punts)

Consistirà en desenvolupar per escrit dos temes del temari específic que figura a l'annex I de aquestes bases, a escollir dintre quatre temes extrets per sorteig davant dels aspirants.

Per a la realització d'aquest exercici els aspirants disposaran del temps que determini el Tribunal que com a màxim serà de 90 minuts.

En aquest exercici es valorarà de manera especial la correcció de la resposta, però també la facilitat de redacció i el nivell de formació general.

Aquest exercici es puntuarà fins a un màxim de 35 punts, quedant eliminat aquell aspirant que no obtingui la qualificació de 17,5 punts.

- Tercera part (35 punts)

Consistirà en la realització d'un exercici pràctic, durant el temps que determini el tribunal, sobre les comeses relacionades amb el temari específic que figura a l'annex I.

Aquest exercici es puntuarà fins a un màxim de 35 punts, quedant eliminat aquell aspirant que no obtingui la qualificació de 17,5 punts.

Segona prova:

- Primera part (Inclòs/exclòs)

Prova psicotècnica: Un cop realitzada la prova teòrica i pràctica, les persones aspirants que hagin superat, seran convocades per part del Tribunal a una prova psicotècnica a la seu del Consell Comarcal d'Osona. En cas de no comparèixer en el dia i hora indicats se'ls tindrà per decaiguts en el seu dret a participar en el procés selectiu.

Aquesta prova psicotècnica consistirà en la realització de proves aptitudinals i de personalitat destinades a avaluar el potencial de les persones aspirants en les competències següents:

- Desenvolupament de relacions

- Habilitats comunicatives
- Negociació i resolució de conflictes

Per desenvolupar aquestes proves, el tribunal comptarà amb l'assessorament de persones tècniques especialitzades en proves psicotècniques.

Aquesta prova és obligatòria i té caràcter eliminatori. En el cas de no superar-la l'aspirant serà declarat EXCLÒS/A del procediment i si la supera serà declarat INCLÒS/A.

- Segona part (10 punts)

Entrevista per competències: A les persones declarades INCLOSES en la qualificació de la prova psicotècnica se's realitzarà una entrevista personal a fi d'integrar tots els elements explorats anteriorment. Aquesta prova serà puntuada amb un màxim de 10 punts i no tindrà caràcter eliminatori. Tot i això, la no presentació a l'entrevista comportarà l'exclusió del procés de selecció.

Fase de concurs:

Finalitzada la fase de oposició, aquelles aspirants que hagin superat aquesta fase disposaran de 5 dies hàbils per presentar la documentació que s'especifica a continuació:

L'experiència s'acreditarà amb la documentació següent:

- Fotocòpia de l'informe de vida laboral emès com a màxim un mes abans de la convocatòria.
- Fotocòpia dels contractes de treball/nomenaments, sempre i quan hi consti l'ocupació desenvolupada. També s'admetrà el certificat de funcions que emeti l'Administració o l'empresa privada per acreditar que les funcions estan directament relacionades amb el lloc de treball a seleccionar.

La formació s'acreditarà amb la documentació i de la forma següent:

Els aspirants hauran de presentar fotocòpia dels títols/diplomes/certificats o documents que acreditin la durada en hores dels cursos al·legats. En cas de no acreditar-se la durada amb hores no serà acceptat com a mèrit.

Per tal de poder valorar aquells mèrits concrets que no estiguin en català o castellà, caldrà que estiguin acompanyats per una traducció feta mitjançant personal titulat habilitat a l'efecte.

Les persones aspirants que ho prefereixin, podran autoritzar al Consell Comarcal a accedir a tota aquella documentació que ja obri en poder de l'administració.

Tota aquella documentació aportada serà valorada per part del Tribunal tenint en compte, a efectes de terminis, l'últim dia de presentació d'instàncies per participar en el procés selectiu. Aquesta fase es valorarà amb un màxim de 45 punts:

I.- Experiència laboral: es valorarà fins a un màxim de 40 punts.

- A. Pels serveis prestats al Consell Comarcal d'Osona o els seus ens dependents, desenvolupant tasques directament relacionades amb el lloc de treball a ocupar, a raó de 4 punts per any treballat.

- B. Pels serveis prestats a qualsevol altra Administració Pública, desenvolupant tasques directament relacionades amb el lloc de treball a ocupar, a raó de 2 punts per any treballat.
- C. Pels serveis prestats a l'empresa privada, desenvolupant tasques directament relacionades amb el lloc de treball a ocupar, a raó de 1 punt per any treballat.

II.- Formació: es valorarà fins a un màxim de 5 punts.

- A. Cursos, jornades i seminaris de formació i perfeccionament: es valoraran aquells que tinguin relació directa amb les funcions del lloc de treball a ocupar, exceptuant els de l'apartat B, fins a un màxim de 3 punts, segons els següents barems:
 - Cursos amb certificat d'assistència: 0,015 punts per cada hora de curs fins a un màxim de 0,3 punts per cada un dels cursos realitzats.
 - Cursos amb certificat d'aprofitament: 0,03 punts per cada hora de curs fins a un màxim de 0,6 punts per cada un dels cursos realitzats.
- B. La possessió dels següents certificats de formació es valoraran amb un màxim de 2 punts:
 - Nivell 2 ACTIC . Certificat mitjà (o superior): 1 punt.
 - Llenguatge administratiu / Comunicacions administratives: 1 punt.

8a.- Qualificació definitiva

L'ordre de qualificació definitiva estarà determinat per la puntuació obtinguda a les proves de la fase d'oposició sumada a la puntuació del resultat de la fase de concurs.

Les puntuacions atorgades i la valoració final s'hauran de reflectir a l'acta que la persona que exercirà de secretari/ària estendrà a l'efecte.

9a.- Proposta de contractació

El Tribunal efectuarà la proposta de contractació amb caràcter indefinit a favor de l'aspirant que hagi obtingut la millor puntuació i l'eleva al president perquè resolgui la selecció.

L'òrgan de selecció no podrà declarar superat el procés selectiu a un nombre d'aspirants superior al de la plaça convocada.

10a.- Llista d'espera

Les persones que no siguin seleccionades, restaran incloses a continuació de la llista d'espera existent per cobrir possibles vacants de la categoria de la plaça objecte de la convocatòria.

En el moment que hi hagi una substitució o plaça vacant, s'oferirà als aspirants la contractació o nomenament per rigorós ordre de puntuació de la borsa i es procedirà de la forma següent:

1.- El servei de Recursos Humans intentarà contactar amb la persona candidata, telefònicament un màxim de tres vegades i mitjançant la tramesa d'un correu electrònic. Correspon als aspirants l'obligació de facilitar i actualitzar en tot moment laadreça de correu electrònic i els números de

contacte telefònic adequats.

En el cas de no poder-hi contactar, el candidat o candidata mantindrà la seva posició a la borsa per ulteriors necessitats i es contactarà amb la persona situada a continuació de la llista.

2.- Si la persona aspirant proposada no acceptés la proposta de contracte o nomenament podrà ser contractada o nomenada la persona que ocupi el lloc immediatament següent a la llista, i així successivament.

La persona que no accepti el contracte o nomenament mantindrà la seva posició a la borsa per ulteriors necessitats.

3. Les persones que s'hagin de contractar o nomenar hauran de presentar al servei de Recursos Humans, quan siguin convocades, els documents acreditatius dels requisits que s'exigeixen a la base segona, els quals hauran de presentar mitjançant original o còpia compulsada.

Si la persona proposada no presenta la documentació indicada o no compareix a l'origen del contracte o nomenament, de forma injustificada i per causes imputables exclusivament a ella, perdrà tots els drets que es puguin derivar de la seva participació a aquesta convocatòria i deixarà de formar part de la borsa de treball, sens perjudici de la responsabilitat en que pugui haver incorregut i de les actuacions que puguin recaure sobre seu.

4.- Si durant el contracte o nomenament la persona presenta la renúncia voluntària, passarà a ocupar el darrer lloc de la borsa de treball.

11a.- Presentació de documents

L'aspirant seleccionat/da presentarà a la Secretaria, en un termini de **deu dies naturals**, comptadors des de la data de la publicació del resultat al tauler de dictes electrònic (e-TAULER) del Consell, **els documents originals següents:**

- DNI o document que acredita la personalitat
- Títol exigint a la convocatòria
- Títol que acredita el coneixement del nivell C1 de català
- Declaració jurada que no té cap causa d'incompatibilitat a l'empres de la Llei 53/1984 i conforme tampoc està separat pe resolució disciplinària ferma del servei de cap administració pública.
- Documentació presentada per la fase de concurs.

En els casos en els que la documentació sol·licitada ja obri en poder de l'Administració, aquesta documentació podrà ser substituïda per una autorització per accedir-hi per part del Consell.

Les persones aspirants seleccionades que dins el termini fixat, excepte casos de força major, no presentin la documentació o, si en examinar-la, es comprovés que no compleix algun dels requisits assenyalats en la base segona, no podran ser nomenats per a desenvolupar el lloc de treball objecte d'aquest procés selectiu i anul·laran les actuacions sense perjudici de la responsabilitat en què s'hagi incorregut per falsejar la sol·licitud inicial.

12a.- Contractació

Una vegada es disposi de la documentació esmentada en la base anterior, el President del Consell disposarà la contractació d'acord amb les característiques del lloc de treball.



En aquest sentit, la persona aspirant seleccionada haurà de subscriure el corresponent contracte laboral i incorporar-se al seu lloc de treball en el termini màxim de quinze dies una vegada finalitzat el procés selectiu.

En tot allò relatiu a la contractació, el període de prova, que serà de **dos mesos**, i la resta de condicions contractuals, serà d'aplicació la normativa vigent en matèria laboral i d'acord amb les necessitats del servei.

En el supòsit que la persona contractada no superi el període de prova, el president del Consell Comarcal d'Osona decidirà si es procedeix a la contractació de l'aspirant que, havent superat les proves, hagi obtingut la puntuació més alta o bé si es procedeix a realitzar un nou procés selectiu.

13a.- Tipus de contracte laboral

La persona que resulti seleccionada haurà de subscriure un contracte de treball de caràcter indefinit, d'activitat de caràcter continuat i a jornada completa.

14a.- Incompatibilitats

A la persona seleccionada per cobrir el lloc de treball objecte d'aquesta convocatòria, li serà d'aplicació la normativa vigent en matèria d'incompatibilitats a què fan referència els articles 321 i següents del Decret 214/1990, de 30 de juliol.

15a.- Impugnació

Contra la convocatòria i les bases, es pot interposar recurs de reposició davant el president de la corporació d'acord amb el que estableix l'article 123 de la Llei 39/2015, de 30 de setembre, del procediment Administratiu comú de les Administracions Públiques.

Contra els actes i resolucions del tribunal es pot interposar recurs d'alçada davant el president de la corporació, d'acord amb el que estableix l'article 121 de l'esmentada llei.

16a.- Incidències

Mentre estigui constituït, el tribunal qualificador està facultat per resoldre els dubtes que sorgeixin en aplicació d'aquestes bases, i podrà prendre els acords que corresponguin en tots els supòsits no previstos en elles, per tal de facilitar el desenvolupament normal de l'oposició. Abans de la constitució del tribunal i després que aquest hagi efectuat la seva proposta aquesta facultat correspondrà al president del Consell Comarcal d'Osona.

Per a tot el que no estigui previst expressament en aquestes bases caldrà atènyer-se al que disposa el Decret 214/1990, de 30 de juliol, pel qual s'aprova el reglament del personal al servei de les entitats locals i la resta de normativa aplicable

ANNEX I

Temari general

Tema 1. La Constitució espanyola de 1978. Contingut i principis generals. Els drets fonamentals i les llibertats públiques. Els deures. El Tribunal Constitucional.

Tema 2. Els Poders de l'Estat: legislatiu, executiu i judicial.

Tema 3. L'organització territorial de l'Estat: l'Administració local. Ens que l'integren. La Llei de bases del règim local. La regulació del règim local a Catalunya.

Tema 4. El municipi. Els òrgans de representació política i la seva designació. Línies generals de l'organització i competències municipals. Règims municipals especials.

Tema 5. L'estatut d'autonomia de Catalunya. Idioma, bandera i organització territorial. La Generalitat de Catalunya i les institucions d'autogovern. El Síndic de Greuges. La Sindicatura de Comptes.

Tema 6. El procediment administratiu. L'expedient. Fases del procediment. Còmput de terminis. Recursos.

Tema 7. L'acte administratiu. Concepte. Classes. Eficàcia.

Tema 8. Les hisendes locals. Classificació dels ingressos. Els pressupostos locals. Modificacions pressupostàries: crèdits extraordinaris i suplementos de crèdits. Transferències. Altres modificacions pressupostàries.

Temari específic

Tema 9. Drets i deures dels funcionaris públics. Règim d'incompatibilitats del personal al servei de les administracions públiques.

Tema 10. La confidencialitat. La protecció de dades de caràcter personal. Principals novetats del Reglament General de Protecció de Dades (RGPD).

Tema 11. El Govern Obert. Concepte i principis informadors: col·laboració, participació, transparència i rendició de comptes. La Llei 19/2014, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

Tema 12. Llei d'organització comarcal de Catalunya. Organització comarcal.

Tema 13. Llei d'organització comarcal de Catalunya. Competències comarcals.

Tema 14. Introducció a la comunicació. La comunicació humana. El llenguatge com a mitjà de comunicació. Diferència entre informació i comunicació. Tipus de comunicació. Atenció al públic. Acollida i informació a l'administrat. Els serveis d'informació administrativa.

Tema 15. L'automatització d'oficines. Conceptes i aplicacions. Sistemes físics i lògics. Arxiu i agenda electrònica. El concepte d'informàtica. Elements que configuren un ordinador. Sistema operatiu.

Tema 16. Ordenament jurídic en matèria de consum. Competències en matèria de defensa de les persones consumidores i usuàries: lleis generals. Drets del consumidor.

Tema 17. Decret 121/2013, de 26 de febrer, pel qual es regulen els fulls oficials de queixa, reclamació i denúncia en les relacions de consum.

Tema 18. Mecanismes de resolució de conflictes: La mediació i l'arbitratge.

Tema 19. Organismes de Consum. Serveis públics i associacions de consumidors.

Tema 20. Les garanties en la venda de béns de consum.

Joan Roca Tió,
President

Vic (Osona), 14 de setembre de 2018

PERS
DL/ea