

BASES DE LA CONVOCATÒRIA PER A LA PROVISIÓ D'UNA PLAÇA D'INFORMADOR TURÍSTIC PER A LES OFICINES DE TURISME, ADSCRITA AL DEPARTAMENT DE PROMOCIÓ TURÍSTICA I COMERCIAL, MITJANÇANT PROCÉS SELECTIU D'INGRÉS EN PRIMERA CONVOCATÒRIA

1. OBJECTE DE LA CONVOCATÒRIA

El Comú d'Andorra la Vella, en la sessió de la Junta de Govern del 12 de maig del 2026, ha acordat convocar per procés de selecció extern en primera convocatòria, d'acord amb el que disposa l'article 35 de l'Ordinació del 19-10-2023 de la funció pública del Comú d'Andorra la Vella, la provisió **d'una plaça d'informador turístic per a les Oficines de Turisme**, adscrita al Departament de Promoció Turística i Comercial.

2. MISSIÓ DEL LLOC DE TREBALL

La missió del lloc de treball consisteix a informar, orientar i assessorar els visitants i turistes sobre els recursos, serveis i activitats de la parròquia i del país, proporcionant una atenció personalitzada i de qualitat. Així mateix, recull i gestiona dades relatives al perfil i comportament dels visitants amb finalitats estadístiques i de millora del servei. La seva actuació s'orienta a optimitzar l'experiència turística, contribuint a la satisfacció de l'usuari i a la projecció d'una imatge positiva, acollidora i professional.

3. ESTATUT PROFESSIONAL / ESTRUCTURA RETRIBUTIVA

L'estatut professional és en qualitat de funcionari.

La relació laboral es regirà de conformitat amb l'Ordinació del 19-10-2023 de la funció pública del Comú d'Andorra la Vella.

4. CLASSIFICACIÓ PROFESSIONAL

Aquest lloc de treball correspon al grup funcional C, nivell 5, del sistema de classificació del Cos General del Comú d'Andorra la Vella i a la posició 80% de la banda salarial.

5. REQUISITS IMPRESCINDIBLES DELS CANDIDATS

Els requisits necessaris per ser admès a la convocatòria són:

- Nacionalitat andorrana o, nacionals espanyols, francesos i portuguesos amb permís de treball vigent.
- Ser major d'edat i no excedir l'edat de jubilació.
- Reunir la totalitat dels requisits mínims acreditats establerts per accedir al lloc de treball objecte de la convocatòria.

- Declaració jurada o escrit de compromís de no trobar-se inhabilitat o suspès per a l'exercici d'ofici o càrrec públic mitjançant una resolució judicial ferma.
- Declaració jurada o escrit de compromís de no haver estat separat del servei de l'Administració pública, no trobar-se inhabilitat per prestar serveis en qualsevol lloc de treball de l'Administració pública o no estar suspès de funcions o per a l'exercici de l'ofici o el càrrec mitjançant una resolució disciplinària ferma.
- Estar declarat apte sense restriccions físiques i psíquiques per ocupar la plaça objecte de la convocatòria, mitjançant un certificat mèdic oficial d'un metge col·legiat al col·legi oficial de metges d'Andorra.
- Acreditar, mitjançant un certificat d'antecedents penals no disposar d'anotacions per delictes dolosos o imprudents vinculats a l'exercici de la funció pública mentre no hi hagi transcorregut el termini establert perquè prescrigui la pena imposada o no s'hagin cancel·lat els antecedents penals.

Els requisits mínims acreditats necessaris per accedir a la plaça són:

- Estar en possessió d'una titulació mínima del nivell 2B del MAQ.
- Disposar d'una experiència mínima acreditada de 2 mesos en llocs de treball d'atenció al client.
- Disposar del curs d'habilitació d'informador turístic d'Andorra.
(En cas de no disposar d'aquest curs, el candidat seleccionat haurà d'acreditar que és titular del mateix, com a molt tard 30 dies naturals abans del seu nomenament.)
- Diploma mínim del nivell B1 de català del MERC, expedit o reconegut pel Govern d'Andorra.
- Disponibilitat horària.
(Vist que el personal està subjecte a una disponibilitat horària per raó del lloc de treball i tasques derivades d'aquest, la persona interessada en ocupar aquesta plaça haurà d'acreditar la disponibilitat horària mitjançant una declaració jurada o escrit de compromís.)

6. DOCUMENTACIÓ OBLIGATÒRIA A ADJUNTAR

Totes les persones interessades hauran de presentar al Departament de Gestió de Talent i de Persones del Comú d'Andorra la Vella, la sol·licitud de lloc de treball degudament formalitzada i adjuntant-hi tota la documentació que s'especifica a continuació, abans de les **15.00 h del dia 18 de juny del 2026**.

Documents generals per a totes les places:

- Sol·licitud de lloc de treball degudament omplerta.
- Carta de presentació manuscrita en la qual s'ha d'especificar:
 - Els punts forts en relació a la plaça a cobrir i breu explicació del currículum en quant a l'experiència laboral i formacions d'interès per la plaça a cobrir.
 - Que us motiva per prendre part del procés de selecció i motius del canvi.

- Currículum vitae actualitzat, adjuntant, si és possible referències personals i professionals, amb menció expressa dels llocs de treball on ha treballat anteriorment.
- Fotocòpia de les titulacions i/o certificacions requerides a l'edecte i descrites al currículum vitae.
- Declaració jurada o escrits de compromís sol·licitats.*
- Certificat mèdic.*
- Certificat d'antecedents penals*

*Segons l'establert al punt 5 "requisits"

7. PROVES ELIMINATÒRIES

Es realitzaran les proves següents:

(A) Proves tècniques que puntuen com a màxim 80 punts. Les proves tècniques són eliminatòries i s'haurà **d'obtenir la puntuació mínima establerta a cadascuna de les proves** per a ser considerat apte en aquesta prova. La no obtenció de qualsevol de les puntuacions mínimes requerides, comporta un resultat de NO APTE i l'eliminació de la persona candidata.

Proves pràctiques relacionades amb la plaça a cobrir:

Dia 1:

- Prova tipus test i/o cas pràctic relacionat amb la plaça a cobrir: 40 punts (**nota mínima a obtenir 20 punts**). La persona candidata ha de respondre una prova tipus test i/o donar resposta per escrit a situacions reals relacionades amb la plaça a cobrir. La durada de la prova serà d'un màxim de 60 minuts.

Dia 2:

- Prova d'ofimàtica (Word i Excel)
 - Excel: sobre 10 punts (**nota mínima a obtenir 5 punts**).
 - Word: sobre 10 punts (**nota mínima a obtenir 5 punts**).
 La durada de la prova serà d'un màxim de 60 minuts.

Dia 3:

- Prova oral d'idiomes (francès i anglès)
 - Francès: sobre 10 punts (**nota mínima a obtenir 5 punts**).
 - Anglès: sobre 10 punts (**nota mínima a obtenir 5 punts**).
 La durada de la prova serà d'un màxim de 30 minuts per idioma.

Logística i calendari: *L'òrgan o empresa encarregat de la realització de les proves es posarà en contacte amb les persones candidates per informar del lloc, dates i horaris. La realització de les proves d'aquest bloc quedaran supeditades a la superació de forma individual de cadascuna de les proves prèvies. Així doncs, només accedirà a la prova del dia 2 la persona candidata que hagi superat la prova del dia 1.*

(B) Avaluació psico-professional i entrevista personal i de competències: són eliminatòries, el candidat haurà **d'obtenir, després de la realització de les proves dels 2 dies, una qualificació global d'APTE.**

Dia 1:

- Test de personalitat.
- Test de competències.

Dia 2:

- Entrevista personal i competències.

Logística i calendari: *L'òrgan encarregat de la realització de les proves es posarà en contacte amb les persones candidates que hagin superat les proves tècniques.*

Si la persona candidata en algun moment del procés, no supera alguna de les proves descrites, serà informada mitjançant correu electrònic i quedarà eliminada. Una vegada finalitzat el procés de selecció i resolt per la Junta de Govern, podrà recollir la resolució corresponent a la seva candidatura al Departament de Gestió de Talent i de Persones.

8. PER OCUPAR EL LLOC DE TREBALL ES VALORARÀ EL SEGÜENT

8.1 Titulacions acadèmiques reconegudes relacionades en lloc de treball a cobrir:

Formació reglada	Puntuació
Titulació MAQ 5 o superior	3
Titulació MAQ 4	2
Titulació MAQ 3	1

La puntuació no podrà ser superior a 3 punts.

8.2 Valoració dels nivells de català certificats amb titulació oficial:

Nivells català acreditats	Puntuació
Nivell C2	3
Nivell C1	2
Nivell B2	1

La puntuació no podrà ser superior a 3 punts.

8.3 Altres idiomes certificats: les persones candidates podran obtenir puntuació per fins a quatre llengües requerides (castellà, francès o anglès o altres), segons el nivell acreditat i d'acord amb el Marc Europeu Comú de Referència per a les Llengües (MECR).

Nivells	1a llengua	2a llengua	3a llengua	4a
----------------	-------------------	-------------------	-------------------	-----------

acreditats	requerida (castellà o francès o anglès)	requerida (castellà o francès o anglès)	requerida (castellà o francès o anglès)	llengua requerida (altres)
Nivell C2	1,5	1,5	1,5	1,5
Nivell C1	1	1	1	1
Nivell B2	0,5	0,5	0,5	0,5

La puntuació no podrà ser superior a 6 punts. En cas de disposar de varis diplomes d'un mateix idioma, solament computarà el de més alt nivell. Es poden sumar els punts de fins a tres idiomes diferents, sempre que es tracti dels idiomes requerits (castellà, francès o anglès) i nivells acreditats oficialment.

8.4 Altres cursos complementaris i formacions d'interès per la plaça degudament certificats: atenció al client, tècniques de comunicació professional, gestió de trucades i comunicació assertiva, ofimàtica, ...

Altres formacions d'interès per la plaça a cobrir:	Puntuació
Curs d'habilitació d'informador turístic	1
Curs de patrimoni cultural	1
Més de 100 hores	2
De 50 a 99 hores	1,5
D'1 a 49 hores	1

La puntuació no podrà ser superior a 4 punts. Només es tindran en compte les formacions acreditades que es considerin directament relacionades i siguin d'interès per a la plaça a cobrir i, es sumaran les hores de totes aquestes per a la puntuació final en aquest àmbit.

La persona candidata haurà d'acreditar la durada de cada formació en nombre d'hores, en cas contrari, es computaran aquestes formacions amb una durada de 8 hores.

8.5 Valoració mitjançant certificat dels anys d'experiència professional en places d'àmbit turístic i/o comercial:

Experiència professional	Puntuació
7 anys o més	4
Entre 5 i 6 anys	3
Entre 3 i 4 anys	2
Entre 1 i 2 anys	1

La puntuació no podrà ser superior a 4 punts.

Per calcular els anys d'experiència es té en compte la data de tancament del procés de presentació de la sol·licitud i solament computen anys complets i no es realitzarà cap arrodoniment.

9. ORDENACIÓ I ADJUDICACIÓ DE LES PLACES

La puntuació dels mèrits del punt 8, sumada a les puntuacions obtingudes a les proves tècniques servirà per calcular la nota total de les persones candidates que hagin estat declarades aptes. S'ordenarà aquests candidats en ordre decreixent d'acord amb la nota total obtinguda, i s'atorgarà la plaça objecte d'aquesta convocatòria a la persona candidata que tingui la millor puntuació.

Totes les proves són organitzades, controlades i valorades pel Comitè Tècnic de Selecció, que és el màxim responsable del desenvolupament correcte del procés de selecció. Aquest podrà acordar l'ordre i la correlació de les proves.

El Comitè Tècnic de Selecció pot delegar el control directe i l'execució de cadascuna de les proves en les tècniques o tècnics especialistes del tema de la prova en qüestió, sense que això l'eximeixi de cap responsabilitat.

10. SITUACIÓ DE RESERVA

Una vegada finalitzat el procés de selecció, els candidats que hagin superat el procés de selecció però no hagin estat seleccionats restaran en situació de reserva.

Finalitzat el procés de selecció, el Comitè Tècnic de Selecció proposarà el candidat que obtingui la major puntuació.

Situació de reserva:

La reserva de plaça té lloc per un període màxim de 18 mesos per als candidats que han superat el procés de selecció i no han obtingut plaça. La reserva de plaça es realitza d'acord amb l'ordre de puntuació global obtingut en el procés de selecció. Es pot atorgar la plaça al candidat en reserva quan la persona que ha obtingut la plaça no superi el període de prova o renunciï a la plaça.

Reserva de notes de proves:

Les persones que han superat les proves d'una convocatòria i es presenten a una altra convocatòria de característiques iguals o similars i amb el mateix nivell d'exigència se'ls hi donarà el dret de conservar les notes de les proves culturals i/o de coneixements i psicotècniques, durant el termini d'un any després de la resolució de la sol·licitud, tot i que el candidat podrà optar a presentar-se a les proves per millorar la seva puntuació. En aquest cas prevaldria la darrera nota obtinguda.

Tanmateix, les persones que han superat algunes proves de la convocatòria i es presenten una altra vegada a la mateixa convocatòria, tenen dret a que se'ls hi conservin les notes de les proves superades.

Els candidats que vulguin fer valdre aquest dret, ho han de sol·licitar al Departament de Gestió de Talent i de Persones.

El resultat del procés de selecció serà comunicat a cadascun dels candidats, a partir de l'aprovació en Junta de Govern de l'adjudicació de la plaça.

11. COMITÈ TÈCNIC DE SELECCIÓ

El Comitè Tècnic de Selecció és l'òrgan encarregat d'avaluar les proves de selecció dels candidats del procés d'acord amb les condicions previstes en aquestes bases. Té potestat per incorporar a les seves tasques tècnics especialistes per totes o alguna de les proves, les qüestions que se'ls sotmetin seran relatives a les matèries de la seva competència.

El Comitè Tècnic de Selecció estarà constituït pels membres que s'assenyalen a l'article 39 de l'Ordinació del 19-10-2023 de la funció pública del Comú d'Andorra la Vella:

- President: Àlex Rodríguez (cap de Servei de Gestió de Talent i Relacions Laborals)
- Secretària: Joana Bonillo (cap d'Àrea d'Integració i Formació)
- Membre del departament: Mireia Pedescoll (cap de Servei de Desenvolupament de Projectes Turístics)
- Assessors:
 - o Marta Marinello (coordinadora del Departament de Promoció Turística i Comercial)
 - o Sergi Rios (coordinador del Departament de Gestió de Talent i de Persones)

Poden assistir a les reunions d'aquest Comitè, en qualitat d'observadors, els representants de les associacions de treballadors públics i dels sindicats més representatius del Comú.

- SITCA: Jaume Linol (Representant del SITCA)

Qualsevol modificació d'algun d'aquests membres quedarà degudament notificada als candidats, a fi que, si s'escau, pugui plantejar recusació en el termini de 5 dies hàbils, a comptar de l'endemà de la notificació, en la forma prevista en l'article 115 de la Llei 14/2023, del 3 de juliol, de text consolidat del Codi de l'Administració.

12. INCIDÈNCIES

Es faculta al Comitè Tècnic de Selecció per interpretar aquestes bases i resoldre els dubtes que es puguin plantejar al llarg del procés selectiu.

Andorra la Vella, 12 de maig del 2026