



Diputación Provincial de León

Convocatoria y Bases reguladoras del proceso selectivo mediante el sistema de oposición para la cobertura de las plazas de Telefonista ofertadas por la Diputación Provincial de León

La Junta de Gobierno de la Diputación de León, en sesión celebrada el día 6 de febrero de 2026, acordó aprobar las Bases reguladoras y realizar la convocatoria del proceso selectivo para la cobertura en propiedad de dos plazas vacantes (una por el turno libre y una por el turno de discapacidad) encuadradas en la escala de Administración Especial, subescala Servicios Especiales, Cometidos Especiales, grupo/subgrupo C/C2, con la denominación de Telefonista mediante el sistema de oposición libre, contemplada en la Oferta de Empleo Público del año 2023. La convocatoria se realiza con sujeción a las Bases reguladoras aprobadas, que a continuación se transcriben y literalmente dicen:

BASES REGULADORAS DEL PROCESO SELECTIVO PARA LA COBERTURA MEDIANTE EL SISTEMA DE OPOSICIÓN DE LAS PLAZAS DE LA CATEGORÍA DE TELEFONISTA OFERTADAS POR LA DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE LEÓN

Base primera. Objeto y características de la plaza

1.1-Objeto: Es objeto de las presentes Bases la regulación del proceso selectivo que se convoca para la cobertura en propiedad como personal funcionario de carrera, mediante el sistema de oposición por el turno libre y por el turno de discapacidad, de las plazas vacantes en la plantilla de personal de la Excm. Diputación de León y correspondientes a las Ofertas de Empleo Público recogidas en el Anexo I adjunto, en el que se establecen las normas específicas para la cobertura de las plazas ofertadas.

1.2-Turno discapacidad: Las personas aspirantes que concurren por el por el turno de discapacidad, sólo podrán hacerlo por dicho turno.

Las plazas reservadas del turno de personas con discapacidad si no son cubiertas, no se acumularán a las plazas del turno general.

1.3-Las plazas convocadas están clasificadas de acuerdo con el texto refundido del Estatuto Básico del Empleado Público (TREBEP) aprobado por Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, y encuadradas en la Administración, escala y subescala determinada por el RD Legislativo 781/1986, de 18 de abril, por el que se aprueba el Texto Refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de Régimen Local.

1.4-Las plazas convocadas están dotadas económicamente en la plantilla presupuestaria de personal de la Diputación con las retribuciones básicas correspondientes al grupo y subgrupo de pertenencia con arreglo a la legislación vigente y con las retribuciones complementarias acordadas por la Corporación para los correspondientes puestos de trabajo.

Base segunda. Publicidad

2.1- Publicidad de las Bases: Las presentes Bases, junto a su convocatoria, serán objeto de publicación en el BOLETÍN OFICIAL DE LA PROVINCIA DE LEÓN y en el *Boletín Oficial de la Comunidad de Castilla y León*. También se publicarán en la página web <https://www.dipuleon.es>, (Empleo, Convocatorias de Empleo Ordinarias) y en el tablón de anuncios electrónico en la Sede Electrónica de Diputación de León <https://sede.dipuleon.es>.

El anuncio del extracto de la convocatoria se realizará en el *Boletín Oficial del Estado*. La fecha de publicación del anuncio en el *BOE* abrirá el plazo, de 20 días hábiles, para la presentación de instancias.

2.2- Publicidad de las actuaciones: Todas las actuaciones referidas al presente proceso selectivo que deban ser objeto de publicidad de conformidad con lo establecido en las presentes Bases y la legislación aplicable, así como toda la información relacionada con el mismo, se efectuará a través de la página web <https://www.dipuleon.es>, (Empleo, Convocatorias de Empleo Ordinarias), y en el tablón de anuncios electrónico en Sede Electrónica (<https://sede.dipuleon.es>), salvo aquellas en que expresamente se disponga otra cosa.

Base tercera. Requisitos de las/los aspirantes

Quienes deseen participar en el proceso selectivo deberán reunir los siguientes requisitos de participación:

- Nacionalidad: Tener la nacionalidad española o cumplir los requisitos establecidos en el artículo 57 del TREBEP en el supuesto de acceso al empleo público de nacionales de otros estados.
- Capacidad: Poseer la capacidad funcional para el desempeño de las tareas propias de la plaza a la que se opta.
- Edad: Tener cumplidos dieciséis años y no exceder, en su caso de la edad máxima de jubilación forzosa en los términos establecidos en el artículo 56.1c) del TREBEP.

d) **Habilitación:** No haber sido separado mediante expediente disciplinario del servicio de cualquiera de las administraciones públicas o de los órganos constitucionales o estatutarios de las comunidades autónomas, ni hallarse en inhabilitación absoluta o especial para empleos o cargos públicos por resolución judicial para el acceso al cuerpo o escala de personal funcionario en el que hubiese sido separado o inhabilitado. En el caso de ser nacional de otro Estado, no hallarse inhabilitado o en situación equivalente ni haber sido sometido a sanción disciplinaria o equivalente que impida, en su Estado, en los mismos términos del acceso al empleo público.

e) **Titulación:** Estar en posesión de la titulación especificada en el Anexo I o tener cumplidas las condiciones para obtenerlo en la fecha de finalización del plazo de presentación de solicitudes.

En el supuesto de invocar título equivalente al exigido, habrá de acompañarse certificado expedido por la autoridad competente en materia educativa, que acredite la equivalencia.

En el caso de titulaciones obtenidas en el extranjero, se deberá estar en posesión de la correspondiente convalidación o de la credencial que acredite, en su caso, la homologación. Este requisito no será exigible a los aspirantes que hubieran obtenido el reconocimiento de su cualificación profesional, en el ámbito de las profesiones reguladas, al amparo de las disposiciones de derecho comunitario.

f) **Requisitos específicos:** Recogidos en el Anexo I

g) El abono de la tasa correspondiente.

Todos los requisitos anteriores deberán poseerse el día en que finalice el plazo de presentación de solicitudes y estar en posesión de los mismos hasta la fecha de nombramiento.

En cualquier momento del procedimiento el órgano gestor del proceso selectivo podrá solicitar a los aspirantes la documentación justificativa que acredite el cumplimiento de los requisitos exigidos en la presente convocatoria.

Base cuarta. Acceso de personas con discapacidad

Las personas aspirantes que concurran por dicho turno, además de reunir los requisitos exigidos en el apartado anterior, deberán tener legalmente reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 33 por ciento.

Esta circunstancia deberá acreditarse documentalmente al presentar la solicitud. Quien se presente por este turno deberán comunicar al órgano gestor del proceso selectivo cualquier modificación en su grado de discapacidad que se produzca durante el desarrollo del proceso selectivo. El órgano gestor resolverá de oficio la incorporación del aspirante, en su caso, al turno general con la puntuación conseguida hasta ese momento. El reconocimiento de una discapacidad con posterioridad a la finalización del plazo de presentación de solicitudes, aun cuando se hiciese con efectos retroactivos, no conllevará en ningún caso la admisión por el turno reservado a personas con discapacidad.

Con carácter general, las personas que pudieran precisar adaptaciones de tiempo y/o medios para la realización de alguno de los ejercicios de que consta el proceso, deberán manifestarlo en su solicitud.

Con anterioridad a la realización del primer ejercicio, el Tribunal hará pública la relación de aspirantes admitidos que solicitaron adaptación de tiempos y/o medios, indicando para cada uno de ellos la adaptación concedida o, en su caso, las razones de la denegación.

Base quinta. Presentación de la solicitudes

5.1. **Solicitudes:** Para la presentación de las solicitudes se deberán seguir las instrucciones, que se mantendrán actualizadas, en la página web de la Diputación de León, "Empleo, Modelos de solicitud e instrucciones para procesos selectivos, modelo de solicitud de admisión a pruebas selectivas".

Las solicitudes para tomar parte en este proceso selectivo se presentarán, preferentemente, a través de la sede electrónica.

A quienes no les resulte posible presentar su solicitud a través de la Sede Electrónica, podrán hacerlo en formato papel.

Las solicitudes, se dirigirán a la Presidencia de la Diputación, presentándose, de acuerdo al art. 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPAC), a través de la Sede Electrónica de la Excm. Diputación de León, así como en el Registro General de la misma. Además de lo anterior, se podrá presentar en los Registros auxiliares, o por alguno de los demás medios a los que se refiere el art. 16.4 de la norma citada.

En el caso de que se opte por presentar la solicitud y la documentación ante una oficina de Correos, se hará en sobre abierto, para que la solicitud sea fechada y sellada por el personal empleado de Correos antes de ser certificada. La certificación del envío de la solicitud presentada

por esta vía no sustituye en ningún caso el registro de la misma, por lo que las solicitudes que no incorporen el sello y la fecha en la hoja de la firma se considerarán presentadas fuera de plazo.

Conforme se indica en la solicitud, las personas aspirantes serán responsables de la veracidad de la documentación aportada, declarando que la misma se corresponde con los originales que obran en su poder, sin perjuicio de la posibilidad por parte de la Administración de requerirles en cualquier momento la documentación original.

En caso de inexactitud, falsedad u omisión en cualquier dato o documento aportado conllevará la pérdida del derecho a la participación en este proceso, con independencia de las responsabilidades a que hubiera lugar.

Los errores en la consignación de los datos personales se rectificarán de oficio o a instancia del interesado/a en cualquier momento del proceso selectivo.

5.2. Documentación: A la solicitud, se acompañará:

- a) Copia del título exigido para poder participar en el proceso selectivo.
- b) Justificante del abono de los derechos de examen (Base sexta).

Las personas que se encuentren en los casos de exención o bonificación de la tasa, deberán presentar los justificantes señalados en el apartado 6.2 de las presentes Bases.

- c) Para la presentación por el turno de discapacidad deberá presentarse copia del certificado de discapacidad en grado igual o superior al 33 por ciento emitido por el órgano competente.

Toda documentación deberá presentarse en castellano. Deberán traducirse al castellano los documentos que, redactados en lengua oficial de una Comunidad Autónoma, deban surtir efectos fuera del territorio de esa Comunidad. Asimismo, la documentación redactada en lengua extranjera deberá presentarse acompañada de su traducción jurada oficial al castellano, sin perjuicio de que por la Administración puedan recabarse informes complementarios para verificar la autenticidad de los documentos presentados.

5.3. Autorización para la consulta telemática a otras administraciones públicas.

En caso de que la persona aspirante autorice en su solicitud recabar electrónicamente la información relativa a los datos personales (DNI, titulación, discapacidad, grado de familia numerosa, etc.) a través de una consulta a la plataforma de intermediación de datos u otros sistemas electrónicos habilitados al efecto, no será necesario que junto con la solicitud aporte la documentación acreditativa de estas circunstancias, sin perjuicio de que la Diputación de León se reserve el derecho a requerirle la citada documentación en cualquier momento que lo considere necesario o cuando motivos técnicos imposibiliten la realización de la consulta telemática.

Si el interesado se ha opuesto en la solicitud al tratamiento de los datos para su verificación por la Administración, deberá aportar la documentación referida a los mismos.

5.4. Plazo de presentación: El plazo de presentación de la solicitud es de veinte días hábiles a partir del día siguiente a la publicación del anuncio de la convocatoria en el *Boletín Oficial del Estado*. En esta convocatoria figurará la referencia al número y fecha del BOLETÍN OFICIAL DE LA PROVINCIA DE LEÓN y del *Boletín Oficial de la Comunidad de Castilla y León*, en los que con anterioridad se haya publicado íntegramente la convocatoria y sus bases.

La no presentación de la solicitud en tiempo y forma supondrá la exclusión de la persona aspirante.

5.5. Protección de datos personales: En cumplimiento del artículo 6 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (LOPD), los datos contenidos en la solicitud serán objeto de tratamiento automatizado por el órgano competente para el desarrollo del proceso selectivo. Su cumplimentación será obligatoria para la admisión a las pruebas selectivas. El nombre, apellidos y número del documento de identidad se publicará en la forma que determina la disposición adicional séptima de la Ley 3/2018.

Para los distintos actos de trámite que se deriven del proceso selectivo y que contengan datos de carácter personal, con la firma de su solicitud de participación se da consentimiento para que la Diputación de León pueda proceder a la publicación de los mismos en su página web o en cualquier otro espacio establecido a tal efecto.

Los datos personales, domicilio, dirección de correo electrónico, así como cualquier otro declarado en la solicitud de participación en el proceso selectivo, serán considerados como los únicos válidos a efectos de las notificaciones que, en su caso, hubieran de practicarse, siendo responsabilidad de quien los manifiesta la veracidad de los mismos, así como la correspondiente comunicación al órgano convocante de cualquier cambio en los datos inicialmente consignados.

Base sexta. Derechos de examen

6.1. Tasa derechos de examen: Las personas participantes deberán abonar en concepto de "Derechos de examen" la cantidad se señala en el Anexo I, en la cuenta restringida de la Diputación Provincial de León n.º IBAN: ES1321034201870033021827 Banco Unicaja (Ordenanza fiscal n.º

16 Reguladora de la tasa por participación en las pruebas de selección para acceder a la condición de empleado público al servicio de la Diputación Provincial de León, aprobada por el Pleno de la Corporación en sesión de 27 de julio de 2016, publicada en el BOLETÍN OFICIAL DE LA PROVINCIA núm. 187, de 29 de septiembre de 2016).

Para el abono de la tasa se deberán seguir las instrucciones, que se mantendrán actualizadas, en la página web de la Diputación de León, "Empleo, Modelos de solicitud e instrucciones para procesos selectivos".

En todo caso, en el documento que justifique que se realizó el pago de los derechos de examen deberá figurar: DNI de la persona aspirante y la denominación del proceso selectivo al que concurre.

La falta de justificación del pago de la tasa, así como la falta de justificación de la bonificación o exención determinará la exclusión definitiva del proceso selectivo. No obstante, podrá subsanarse el pago incompleto de dicha tasa.

En ningún caso, el pago en la entidad bancaria supondrá la sustitución del trámite de presentación en tiempo y forma de la solicitud de participación en estas pruebas selectivas.

No procederá la devolución de los derechos de examen en los supuestos de exclusión por causa imputable a los aspirantes, ni en caso de inasistencia al proceso selectivo.

6.2. Se establecen las siguientes exenciones y bonificaciones:

6.2.1.- Gozarán de una bonificación del 50% del pago de la tasa, los siguientes sujetos pasivos:

- a) Las personas con discapacidad igual o superior al 33% (se justificará mediante certificado expedido por órgano competente).
- b) Las personas que figuren como demandantes de empleo durante el plazo, al menos, de un mes anterior a la fecha de la convocatoria de pruebas selectivas de acceso a los cuerpos y escalas de funcionarios o a las categorías de personal laboral convocadas por la Administración Pública provincial, en las que soliciten su participación.

Serán requisitos para el disfrute de la exención que, en el plazo de que se trate, no hubiesen rechazado oferta de empleo adecuado ni se hubiesen negado a participar, salvo causa justificada, en acciones de promoción, formación o reconversión profesionales, y que, asimismo, carezcan de rentas superiores en cómputo mensual al salario mínimo interprofesional

Para poder acreditar esta bonificación deberá solicitar a los organismos indicados lo siguiente:

- b.1) Certificado de ser demandante de empleo al menos durante un mes anterior a la fecha de la convocatoria de las pruebas selectivas y, en el mismo plazo indicado, no haber rechazado oferta de empleo adecuado ni de haberse negado a participar, salvo causa justificada, en acciones de promoción, formación o reconversión profesionales (Certificado expedido por el ECYL u organismo competente).
- b.2) Carecer de rentas superiores, en cómputo mensual, al salario mínimo interprofesional (certificado expedido por el SEPE u organismo competente).
- c) Los miembros de las familias numerosas clasificadas de categoría general (se justificará mediante el título de familia numerosa).

6.2.2.- Están exentos de la tasa los miembros de las familias numerosas clasificadas de categoría especial (se justificará mediante el título de familia numerosa, categoría especial).

Base séptima. Admisión de aspirantes

7.1. Lista provisional de personas admitidas y excluidas. Terminado el plazo de presentación de solicitudes, la Presidencia de la Diputación de León dictará Resolución aprobando las listas provisionales de personas admitidas y excluidas con indicación de las causas de exclusión, publicándose en el BOLETÍN OFICIAL DE LA PROVINCIA DE LEÓN. Las listas junto a la Resolución se publicarán según dispone la base segunda, apartado 2.2.

7.2. Subsanación de solicitudes: Las personas excluidas expresamente, así como, quien no figuren en la relación de personas admitidas ni en la de excluidas, dispondrán de un plazo único e improrrogable de diez días hábiles, contados a partir del siguiente a la citada publicación, a fin de subsanar las causas que hayan motivado su exclusión o su no inclusión expresa.

Para la subsanación de las solicitudes deberán seguir las instrucciones, que se mantendrán actualizadas, en la página web de la Diputación de León, "Empleo, Modelos de solicitud e instrucciones para procesos selectivos, Instrucciones subsanación procesos selectivos."

Quienes dentro del plazo señalado no subsanen los defectos, justificando sus derechos a ser personas admitidas, serán definitivamente excluidas del proceso selectivo.

7.3. Listado definitivo de personas admitidas y excluidas. Finalizado el plazo de subsanación de las solicitudes y resueltas las alegaciones, si las hubiera, la Diputación publicará en el BOLETÍN OFICIAL DE LA PROVINCIA DE LEÓN la Resolución por la que se aprueban las listas definitivas de

personas admitidas y excluidas. Las listas, junto a la Resolución, se publicarán según se indica en la base segunda, apartado 2.2.

En la citada Resolución de aprobación de listas definitivas, se señalará la fecha, lugar y hora de realización del primer ejercicio de la oposición, así como la composición nominal del Tribunal de selección.

Base octava. Tribunal de selección

8.1. Composición: Estará compuesto por cinco personas, funcionarias de carrera, ejerciendo una de ellas la presidencia y otra la secretaría con voz y voto. La designación de los distintos miembros del Tribunal incluirá la de los suplentes. Se constituirá conforme a lo dispuesto en el artículo 60 del TREBEP, ajustando su actuación a los principios recogidos en el artículo 53 de la citada norma presentando una composición equilibrada entre mujeres y hombres, salvo por razones fundadas y objetivas, debidamente motivadas, en cumplimiento de los preceptos citados y la disposición adicional primera de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres. Todo ello de acuerdo con el artículo 14 de la Constitución Española, por lo que los Tribunales velarán por el cumplimiento del principio de igualdad de oportunidades entre ambos sexos.

La designación de los miembros del Tribunal, titulares y suplentes, se hará pública de conformidad con la base 7.3.

8.2. Nombramiento: El Tribunal de selección será nombrado por el órgano competente.

8.3. Requisitos de los miembros: No podrán formar parte de los Tribunales, el personal de elección o designación política, el personal funcionario interino y el personal eventual. Tampoco podrá formar parte de los órganos de selección el personal que hubiese realizado tareas de preparación de aspirantes a pruebas selectivas de acceso a cuerpos, escalas y/o especialidades análogos a los que corresponden la plaza convocada en los cinco años anteriores a la publicación de la correspondiente convocatoria. Todos los miembros de los Tribunales deberán pertenecer a un cuerpo o escala para cuyo ingreso se requiera titulación igual o superior a la exigida a los candidatos.

8.4. Desempeño: La pertenencia al Tribunal es siempre a título individual, por lo que sus miembros son personalmente responsables del estricto cumplimiento de las bases de la convocatoria y de la sujeción a los plazos establecidos para la realización y valoración del proceso selectivo, así como, del deber de sigilo profesional.

8.5. Constitución: El Tribunal se constituirá previa convocatoria efectuada por la Presidencia del mismo.

Una vez conocido el número de aspirantes se podrá fijar el número máximo de asistencias que puedan devengarse teniendo en cuenta las sesiones previsibles según el número de aspirantes, el tiempo necesario para elaboración de cuestionarios, corrección de ejercicios escritos y otros factores de tipo objetivo.

8.6. Funcionamiento: El Tribunal no podrá constituirse ni actuar sin la asistencia de quienes ejerzan la Presidencia y la Secretaría, o en su caso de quienes les sustituyan, y al menos, la mitad de sus miembros titulares o suplentes, de modo indistinto.

El Tribunal podrá proponer el nombramiento de aquel personal colaborador que estime necesario para el desarrollo de las pruebas.

El Tribunal podrá acordar la incorporación a su trabajo de asesores especialistas para todas o alguna de las pruebas. Dichos asesores se limitarán a los ejercicios de sus especialidades técnicas, en base a las cuales colaborarán con el órgano de selección.

Quien ejerza la Presidencia deberá solicitar de los miembros del Tribunal declaración expresa de no hallarse incurso en las circunstancias previstas en el artículo 23 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, ni en las demás causas de abstención indicadas en esta base. Esta declaración deberá ser también cumplimentada, en su caso, por los asesores especialistas que el Tribunal incorpore a sus trabajos. Así mismo las personas interesadas podrán recusar a los miembros del Tribunal cuando se den las causas del art. 24 de la citada norma.

8.7 Deberes del Tribunal: Los miembros del Tribunal en el desempeño de su ejercicio actuarán con plena independencia, autonomía funcional, imparcialidad, profesionalidad y objetividad, tienen la obligación de respetar la objetividad, neutralidad e imparcialidad inherente al procedimiento selectivo, así como el deber de sigilo profesional, aplicando en su actuación los principios de austeridad y agilidad en el desarrollo del proceso, además de lo siguiente:

- a) Aplicar las Bases de la convocatoria como ley del procedimiento selectivo, apreciar las incidencias que pudieran surgir, adoptando las decisiones motivadas que estime pertinentes.
- b) Desarrollar los procedimientos selectivos de acuerdo con lo que disponen las Bases reguladoras de los mismos.

- c) Resolver las reclamaciones presentadas, en su ámbito de actuación.
- d) Dar la publicidad y transparencia debida de acuerdo a las Bases de la convocatoria, a la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno y demás normativa aplicable.
- e) Velar por el cumplimiento del principio de igualdad de oportunidades entre ambos sexos y adoptar las medidas que resulten más adecuadas para evitar discriminación.
- f) Elaborar, desarrollar y calificar los ejercicios.
- g) Vigilar y custodiar de los documentos garantizando la seguridad y confidencialidad.

Las resoluciones del Tribunal vinculan a la administración, aunque esta, en su caso, pueda proceder a su revisión conforme a lo previsto en la norma citada, en cuyo caso habrán de practicarse de nuevo las pruebas o trámites afectados por las irregularidades.

8.8. Sede del Tribunal: A efectos de comunicación y demás incidencias, el Tribunal tendrá su sede en la Excm. Diputación de León Plaza de San Marcelo, n.º 6º, C.P. 24002, León.

Base novena. Proceso selectivo

9.1 Duración: El calendario para la realización de las pruebas será el que determine el Tribunal una vez constituido.

9.2 Contenido y cláusulas generales: El proceso selectivo se ajustará a lo dispuesto en el artículo 61 del Texto Refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público y demás normativa aplicable. Constará, en todo caso, de una fase de oposición, con las pruebas, valoraciones, ejercicios y puntuaciones que se especifican en el Anexo I.

Las pruebas y temario que han de regir la fase de oposición son las que se detallan en el en el Anexo I de estas Bases.

La resolución de los ejercicios deberá realizarse de conformidad con la normativa europea, estatal o autonómica que resulte de aplicación al ámbito de la entidad convocante, Diputación de León.

Con el fin de respetar los principios de publicidad, transparencia, objetividad y seguridad jurídica que deben regir el acceso al empleo público, el Tribunal de selección deberá publicar, con anterioridad a la realización de la prueba, el tiempo o los medios de los que dispone la persona aspirante para su ejecución, número de supuestos o pruebas a realizar, así como los criterios de valoración y superación, que no estén expresamente establecidos en las bases de esta convocatoria.

Igualmente, en las actas del órgano calificador, deberá quedar constancia del desglose de las puntuaciones otorgadas y el cálculo de las mismas. En el caso de ejercicio tipo test, deberá hacerse pública la plantilla de soluciones correctas utilizada por el Tribunal.

La realización de los ejercicios o pruebas de este proceso selectivo podrá ser coincidente en el tiempo (día y hora) con la realización de los ejercicios o pruebas de otros procesos selectivos convocados por esta administración.

Se habilita al Tribunal de selección para la adopción de cuantas instrucciones o resoluciones sean precisas en el desarrollo de las pruebas o de alguna de sus fases, incluidos la forma, el procedimiento y el orden de actuación de los aspirantes, en aras a garantizar el cumplimiento de los principios de libre concurrencia, igualdad y no discriminación, así como el normal desarrollo del proceso selectivo.

9.3. Calificación: La calificación final se obtendrá de acuerdo con las particularidades que para la calificación del proceso selectivo se especifican en el Anexo I, adjunto.

Base décima. Desarrollo del proceso selectivo

10.1. Plazo de publicación del anuncio de celebración de pruebas: El anuncio del primer ejercicio se realizará junto con la publicación de la lista definitiva de las personas admitidas.

Una vez realizado el primer ejercicio, la publicación de los sucesivos anuncios de celebración de las restantes pruebas se harán públicos por el Tribunal, según se recoge en la base segunda, apartado 2.2, con 12 horas, al menos, de antelación al comienzo de este, si se trata del mismo ejercicio, o de 24 horas, si se trata de uno nuevo.

10.2. Duración máxima del proceso de celebración de los ejercicios. Desde la total conclusión de un ejercicio o prueba hasta el comienzo del siguiente deberá transcurrir un plazo mínimo de setenta y dos horas. Estos anuncios se harán públicos, de conformidad con la base segunda, apartado 2.2, con la antelación detallada en el punto anterior.

10.3. Llamamientos: Quienes participen podrán ser convocados para cada ejercicio en llamamiento único o en varios llamamientos, y serán excluidos del proceso selectivo quienes no comparezcan, salvo en los casos de fuerza mayor, debidamente justificados y libremente apreciados por el Tribunal.

El orden de actuación se iniciará por las personas aspirantes cuyo primer apellido comience por la letra "U" y, en el supuesto de no existir aspirantes cuyo apellido comience con la citada letra,

se continuará sucesivamente por orden alfabético, según Resolución de 28 de julio de 2025, de la Secretaría de Estado de Política Territorial y Función Pública (BOE n.º 184, de 1 de agosto de 2025) por la que se publica el resultado del sorteo a que se refiere el artículo 17 del Reglamento General de Ingreso del Personal al Servicio de la Administración General del Estado y de Provisión de Puestos de Trabajo y Promoción Profesional de los Funcionarios Civiles de la Administración General del Estado (Real Decreto 364/1995, de 10 de marzo).

Si a causa de una situación debidamente acreditada de embarazo de riesgo o de parto, alguna de las aspirantes no pudiera completar el proceso selectivo o realizar algún ejercicio del mismo, su situación quedará condicionada a la finalización del proceso y a la superación de las fases que hubieran quedado aplazadas. La realización de estas pruebas no podrá conllevar una demora que menoscabe el derecho del resto de los aspirantes a una resolución del proceso ajustada a tiempos razonables, lo que deberá ser valorado por el tribunal. En todo caso, la realización de las citadas pruebas tendrá lugar antes de la publicación de la lista de aspirantes que han superado el proceso selectivo.

10.4. Identificación: Las personas aspirantes acudirán a todos los ejercicios o pruebas provistas de DNI, pasaporte, permiso de conducir o documento que acredite fehacientemente su identidad. En cualquier momento del proceso selectivo, los órganos competentes de selección podrán requerir a quien participa la acreditación de su identidad mediante la exhibición de estos documentos.

10.5. Anonimato: El Tribunal calificador adoptará las medidas necesarias para garantizar, siempre que sea posible el anonimato de las personas aspirantes. Los ejercicios escritos y que no deban ser leídos, sean corregidos sin que se conozca la identidad de quienes los han realizado. En las pruebas escritas, en su caso, se utilizarán modelos impresos para examen en los que no podrá constar ningún dato de identificación de la persona opositora en la parte de la hoja normalizada de examen que haya de ser corregida por el Tribunal.

El Tribunal, en los casos que corresponda, podrá excluir a las personas en cuyas hojas de examen, figuren, no debiendo figurar, nombres, marcas o signos que permitan conocer la identidad de la autoridad o lleven a cabo cualquier actuación de tipo fraudulento durante la realización de los ejercicios, perdiendo todos los derechos derivados de su participación.

10.6 Desarrollo del proceso: El Tribunal queda facultado para resolver cuantas dudas se presenten y adoptar los acuerdos necesarios para el buen desarrollo de la convocatoria en todo lo no previsto en estas bases.

Así mismo, adoptará las medidas oportunas que permitan a las personas opositoras con discapacidad, que así lo hubieran indicado en la solicitud, poder participar en las pruebas de proceso selectivo en igualdad de condiciones que el resto de los participantes.

De igual manera podrá requerir a quien participe, en cualquier momento del proceso, la documentación acreditativa de los requisitos exigidos en la convocatoria, incluidos los requisitos exigidos para gozar de la exención o bonificación en el pago de tasa. En caso de constatarse que no reúne uno o varios de los requisitos, el Tribunal, previa audiencia a la persona interesada, deberá emitir propuesta motivada de exclusión del proceso selectivo, dirigida al órgano que hubiera aprobado la relación definitiva de las personas aspirantes admitidas, comunicando, asimismo, las inexactitudes o falsedades formuladas por la persona en su solicitud de participación a los efectos pertinentes. Contra la resolución de dicho órgano podrán interponerse los recursos administrativos que procedan. Hasta que se dicte la oportuna resolución la persona interesada podrá continuar participando condicionadamente en el proceso selectivo.

Si durante la realización de las pruebas se suscitara dudas respecto de la capacidad de la persona aspirante para el desempeño de las actividades habitualmente desarrolladas por el personal funcionario del cuerpo y especialidad a la que opta, el tribunal correspondiente podrá solicitar de oficio el correspondiente dictamen del órgano competente a través del Servicio de Recursos Humanos. En este caso, y hasta tanto se emita dictamen, la persona afectada podrá seguir participando condicionalmente en el procedimiento selectivo, quedando en suspenso la resolución definitiva sobre la admisión o exclusión del proceso hasta la recepción del dictamen.

10.7. Alegaciones a la calificación: Celebrado un ejercicio, el Tribunal hará pública la relación de aspirantes que hayan alcanzado el mínimo establecido para superarlo, con indicación de la puntuación obtenida. Asimismo, el Tribunal hará pública, en listado independiente, la relación de calificaciones obtenidas por el resto de aspirantes que, habiendo concurrido a la realización del ejercicio, no lo hubieran superado. Las listas serán expuestas al público según se recoge en la base segunda apartado 2.2., si es posible, el mismo día en que se acuerden.

Base undécima. Resolución del proceso selectivo y presentación de documentación

11.1. Publicación de la relación de personas aprobadas: Al finalizar el proceso selectivo, el Tribunal publicará una relación única en la que incluirá a quienes hayan superado el proceso selectivo, ordenados por la puntuación total obtenida.

11.2. Número de aspirantes seleccionados: El Tribunal elevará al órgano competente la relación de aspirantes que han superado el proceso selectivo, y no podrá declarar que han superado el

mismo un número de aspirantes superior al de la plaza convocada. No obstante, para asegurar la cobertura de la plaza convocada, el órgano convocante podrá requerir al órgano de selección la relación complementaria de las personas aspirantes aprobadas que sigan a las personas propuestas, cuando se produzcan alguna de las siguientes circunstancias:

- a) Que se registre la renuncia expresa antes de la toma de posesión, o, que tenga lugar cualquier otro hecho que impida la toma de posesión de alguna de las personas aspirantes que hayan superado el proceso selectivo.
- b) Que alguna persona que haya superado el proceso selectivo no presente la documentación exigida o del examen de esta se deduzca que carece de los requisitos establecidos en la convocatoria.

11.3. Resolución del proceso selectivo y oferta de puestos vacantes: El órgano competente resolverá el proceso selectivo, declarando a quienes hayan superado el mismo en el orden de prelación correspondiente. En el mismo acto se relacionarán los puestos vacantes a elegir, ordenando su publicación en la forma establecida en la base segunda, apartado 2.2. Esta publicación abre el plazo para la presentación de la solicitud de puesto, junto con la documentación a la que se refiere el apartado siguiente.

11.4 Plazo y documentación a presentar: Las personas seleccionadas deberán presentar en el plazo y forma la documentación que se indica a continuación:

Plazo: Veinte días hábiles a contar desde el día siguiente a la publicación de la resolución del proceso selectivo.

Forma: Debe dirigirse al Servicio de Recursos Humanos de la Diputación de León, indicando el proceso selectivo al que corresponde. Se presentará a través de la Sede Electrónica de la Diputación de León, en su Registro General o por alguno de los demás medios a los que se refiere el art. 16.4 de la Ley 39/2015.

Documentación a presentar: En el caso de no obrar en poder de esta administración, deberán presentar, pudiendo presentar los documentos originales o copias auténticas de acuerdo con la Ley 39/2015:

- a) DNI, pasaporte o cualquier otro documento acreditativo de la nacionalidad en vigor.
- b) Título exigido en las Bases o certificación académica que acredite haber realizado y aprobado los estudios completos necesarios para la expedición del mismo. Si la titulación está expedida en el extranjero, deberá presentarse su homologación o convalidación. En el supuesto de invocar título equivalente al exigido, habrá de acompañarse certificado expedido por la autoridad competente en materia educativa, que acredite la equivalencia.
- c) Declaración o promesa de no hallarse en situación de inhabilitación por sentencia firme, para el ejercicio de funciones públicas, ni en situación de separación mediante expediente disciplinario, del servicio de cualquier Administración Pública. Aquellas personas que posean nacionalidad distinta a la española deberán acreditar, igualmente, no estar sometidas a sanción disciplinaria o condena penal que impida el acceso a la función pública en su Estado.

Las personas opositoras que hubieran concurrido por el turno de discapacidad deberán presentar, en su caso la documentación acreditativa de tal condición, así como la compatibilidad con el desempeño de las funciones y tareas correspondientes.

Quienes tuvieran la condición de personal funcionario de carrera, estará exentos de justificar documentalmente las condiciones y demás requisitos ya acreditados para obtener su anterior nombramiento, debiendo presentar, en su caso, certificación de la administración de la que dependieran, para acreditar su condición y aquellas circunstancias que obran en su hoja de servicio

11.5. Falta de presentación de documentación o carencia de requisitos: Salvo casos de fuerza mayor, quienes dentro del plazo fijado no presenten la documentación, o del examen de la misma se dedujera que carecen de alguno de los requisitos señalados en las Bases de la convocatoria, no podrán ser nombrado personal funcionario de carrera, quedando anuladas, sin efectos, todas sus actuaciones, sin perjuicio de la responsabilidad en que pudieren haber incurrido por falsedad en la solicitud de participación.

11.6. Adjudicación de destino: La adjudicación del puesto definitivo, se efectuará, cuando proceda, de acuerdo con las peticiones realizadas, siguiendo el orden de puntuación alcanzada, siempre que se reúnan los requisitos objetivos determinados para cada puesto en la correspondiente relación de puestos de trabajo. No obstante, si el procedimiento incluye plazas reservadas a personas con discapacidad se aplicará lo previsto en el artículo 9 del Real Decreto 2271/2004, de 3 de diciembre, por el que se regula el acceso al empleo público y la provisión de puestos de trabajo de personas con discapacidad.

Base duodécima. Nombramiento de funcionarios de carrera

12.1. Nombramiento: La Presidencia de la Diputación acordará el nombramiento la persona aspirante que haya sido propuesto para ser nombrado como personal funcionario de carrera de

la escala a la que se aspira. El nombramiento será publicado en el BOLETÍN OFICIAL DE LA PROVINCIA DE LEÓN.

12.2. Toma de posesión: La toma de posesión de quien hubiese superado el proceso selectivo se efectuará en el plazo de un mes, contado a partir del día siguiente a la fecha de publicación de su nombramiento como personal funcionario de carrera en el BOLETÍN OFICIAL DE LA PROVINCIA DE LEÓN. Transcurrido el plazo de un mes, quien no haya tomado posesión, perderá todos los derechos adquiridos durante el proceso selectivo quedando anuladas todas sus actuaciones.

Base decimotercera. Creación de bolsa de empleo

13.1 Confección bolsa de empleo:

13.1.1: Requisitos para formar parte de la bolsa: Haber superado alguna de las partes eliminatorias o bien alguno de los ejercicios, de carácter igualmente eliminatorio, de que conste el proceso selectivo.

13.1.2: Orden: El orden de prelación de los aspirantes que constituyan la bolsa de empleo se establecerá en orden al mayor número de partes eliminatorias o ejercicios eliminatorios superados y mayor puntuación obtenida. Si se produjera el empate, este se dirimirá de acuerdo con lo establecido en el apartado "Calificación final" del Anexo que acompaña estas Bases.

13.2 Publicación. Confeccionada la lista que conformará la bolsa de empleo se publicará de acuerdo al Reglamento de bolsas de la Excm. Diputación de León, vigente.

13.3 Funcionamiento. El funcionamiento de la bolsa de empleo resultante se ajustará al Reglamento de bolsas de empleo referenciado.

Base decimocuarta. Régimen de recursos

Régimen general de recursos: La convocatoria, sus Bases y cuantos actos administrativos se deriven de ésta, podrán ser impugnadas por las personas interesadas, en los casos y forma establecidos en la LPACAP.

Los acuerdos de los tribunales solo podrán ser impugnados por las personas interesadas en los supuestos y en la forma establecida en la citada norma procedimental.

En todo caso, si a fecha de celebración de los ejercicios o pruebas del proceso selectivo no se hubieran resuelto los recursos presentados, las personas afectadas podrán realizar dichos ejercicios o pruebas, si bien no tendrán validez en el caso de ser desestimadas los recursos de las que dependen.

Base decimoquinta. Normativa aplicable

El presente proceso selectivo se regirá por las presentes Bases teniendo en cuenta el principio de igualdad de trato entre mujeres y hombres por lo que se refiere al acceso al empleo público, de acuerdo con el artículo 14 de la Constitución Española y la Ley 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres así como el Plan de Igualdad del Personal de la Diputación Provincial de León (BOLETÍN OFICIAL DE LA PROVINCIA DE LEÓN n.º 72, de 12 de abril de 2019) por el que la Diputación de León se compromete con la igualdad que va dirigida a alcanzar la paridad entre mujeres y hombres, en todos los puestos de trabajo. En lo no previsto en las presentes Bases será de aplicación la siguiente normativa además de aquellas otras disposiciones que resultan concordantes:

- El Texto Refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, aprobado por Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre.
- La Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local.
- La Ley 7/2005, de 24 de mayo, de la Función Pública de Castilla y León.
- El Texto Refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de Régimen Local, aprobado por Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril.
- La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- El 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.
- Reglamento General de Ingreso del Personal al Servicio de la Administración General del Estado y de Provisión de Puestos de Trabajo y Promoción Profesional de los Funcionarios Civiles de la Administración General del Estado (Real Decreto 364/1995, de 10 de marzo).

Disposición final

Los actos de desarrollo y ejecución del proceso selectivo serán dictados por la Diputada delegada del Área de Recursos Humanos y de Coordinación de Áreas con la Presidencia de la Diputación de León, en virtud de la delegación efectuada por el Presidente de la Diputación de León, mediante Decreto n.º 10355 de 13 de septiembre de 2023 (BOLETÍN OFICIAL DE LA PROVINCIA DE LEÓN 177/2023 de 15 de septiembre).

Anexo I

NORMAS ESPECÍFICAS DE LAS BASES REGULADORAS DEL PROCESO SELECTIVO PARA EL INGRESO COMO PERSONAL FUNCIONARIO DE CARRERA MEDIANTE EL SISTEMA DE OPOSICIÓN A LAS PLAZAS OFERTADAS DE LA EXCMA. DIPUTACIÓN DE LEÓN DE:

Telefonista

Uno. Denominación y número de plazas:

- Oferta de Empleo Público: 2023
- Administración Escala: Administración Especial
- Subescala: Servicios Especiales/Personal de Oficios
- Grupo/subgrupo: C/C2
- Denominación: Telefonista
- Turno libre: 1
- Turno discapacidad: 1

Dos. Titulación: Los aspirantes deberán estar en posesión o en condiciones de obtener en la fecha de finalización del plazo de presentación de solicitudes el título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria. Asimismo, se estará a lo dispuesto en la Orden EDU/1603/2009, de 10 de junio (BOE de 17 de junio), por la que se establecen equivalencias con los títulos de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria y de Bachiller regulados en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, modificada mediante la Orden EDU/520/2011, de 7 de marzo.

Las personas aspirantes con titulaciones universitarias obtenidas en el extranjero, deberán acreditar que están en posesión de la correspondiente credencial de homologación, o en su caso, del correspondiente certificado de equivalencia. Este requisito no será de aplicación a los aspirantes que hubieran obtenido el reconocimiento de su cualificación profesional, en el ámbito de las profesiones reguladas, al amparo de las disposiciones de derecho comunitario.

Tres. Importe de la tasa: El importe de la tasa es de 15 € que deberá ingresar según se indica en las bases quinta y sexta.

Cuatro. Proceso selectivo: Sistema de selección oposición.

Fase de oposición:

La fase de oposición estará integrada por dos ejercicios de carácter eliminatorio.

Las pruebas que integran los ejercicios deben ser fijadas por el Tribunal en sesión celebrada, con la inmediatez precisa, a la realización de los mismos.

Primer ejercicio:

Consistirá en contestar, un cuestionario formado por 40 preguntas que versará sobre todo el temario recogido en este Anexo. Las preguntas tendrán 4 respuestas alternativas, de las cuales sólo una de ellas será la correcta. El cuestionario que se proponga contendrá 4 preguntas adicionales de reserva, las cuales sustituirán, por orden correlativo, aquellas preguntas que, en su caso, sean objeto de anulación con posterioridad al inicio de la prueba.

Las personas aspirantes dispondrán de un tiempo máximo de 60 minutos para la realización de este ejercicio.

Calificación: Este ejercicio será calificado de 0 a 10 puntos debiendo alcanzar una puntuación mínima de un 5 para poder superarlo.

Se aplicará el baremo:

- Respuesta correcta: + 1,00 punto
- Respuesta errónea: -0,33 puntos
- Respuesta en blanco o no contestada: -0,00 puntos

El Tribunal publicará la relación de respuestas correctas a las preguntas formuladas (incluidas las de reserva), a los efectos de posible presentación de reclamaciones de los interesados durante un plazo de tres días hábiles. En caso de que el Tribunal anule alguna de las preguntas formuladas en la citada prueba, bien a consecuencia de las reclamaciones presentadas, bien de oficio, se publicará, asimismo, su acuerdo al respecto, sustituyendo las preguntas anuladas por las que figuren de reserva e indicando la correspondiente respuesta válida.

La puntuación de este ejercicio vendrá determinada por la resultante de multiplicar la puntuación obtenida en el test por 10 y dividido entre el número de preguntas de test consideradas válidas, incluso aunque dicho número fuera inferior 40, a causa de la anulación de un número de preguntas

superior al de preguntas de reserva. La calificación final vendrá determinada con cuatro decimales.

Segundo ejercicio:

Consistirá en la realización de uno o varios supuestos prácticos (manuales o escritos) relacionados con el temario, propuestos y en la forma que establezca el Tribunal, acorde en todo caso con las funciones asignadas a la plaza convocada.

De ser necesario para el buen funcionamiento del proceso, estos supuestos podrán realizarse por grupos, en días y lugares distintos, concretándose estas circunstancias en el anuncio de la convocatoria para la celebración de los mismos. En el caso de que se pongan varias cuestiones prácticas se indicará previamente por el Tribunal la puntuación de cada una de ellas, concretándose, si los hubiera, la puntuación de cada subapartado.

Las personas aspirantes dispondrán del tiempo y los medios que fije el Tribunal para realizar el ejercicio, haciéndolo público con antelación, de acuerdo a lo previsto en la base novena.

Se calificará de 0 a 10 puntos debiendo alcanzar una puntuación mínima de un 5 para poder superarlo.

Calificación del segundo ejercicio:

La puntuación de cada aspirante será la media aritmética de las calificaciones de todos los miembros presentes en el Tribunal, debiendo concretarse hasta diezmilésimas para evitar en lo posible que se produzcan empates. Cuando entre las puntuaciones otorgadas por los miembros del tribunal exista una diferencia de tres o más enteros, serán automáticamente excluidas las calificaciones máxima y mínima, hallándose la puntuación media entre las calificaciones restantes. En el caso de existir más de una calificación máxima y/o mínima se excluirá una sola de ellas. Este criterio de exclusión se aplicará una única vez en cada aspirante y ejercicio, aunque continúe habiendo una diferencia de tres o más enteros en las puntuaciones de los miembros del Tribunal.

Calificación final:

La calificación final vendrá determinada por la suma de las calificaciones obtenidas en los ejercicios de la oposición. En caso de empate se dirimirá, de forma sucesiva, a favor de la mayor puntuación obtenida el segundo ejercicio y, posteriormente la obtenida en el primero. De continuar produciéndose el empate, este se dirimirá de acuerdo al Plan Igualdad del personal de la Diputación de León, según el cual en caso de empate, entre dos personas candidatas en los procesos selectivos, se aplicará la acción positiva a favor del sexo menos representado en la categoría del puesto de trabajo a cubrir, cuando éste pertenezca a los puestos que presenten una composición no equilibrada por sexos y respetando siempre los principios de igualdad, mérito y capacidad, de dicho plan. Si persistiera el empate se aplicará el orden de actuación de las personas aspirantes publicado mediante la Resolución de 27 de julio de 2023, de la Secretaría de Estado de Política Territorial y Función Pública y en último lugar se acudirá a resolver mediante sorteo.

Cinco. Programa o temario

Bloque I -

Tema 1-. La Constitución Española de 1978. Estructura y contenido. Derechos y deberes fundamentales. El Defensor del pueblo.

Tema 2-.La organización territorial del Estado. La Administración del Estado. La Administración autonómica. La Administración local. Especial referencia a la Comunidad de Castilla y León: Instituciones de autogobierno de la Comunidad.

Tema 3-.La Unión Europea. Instituciones y Organismos principales.

Tema 4-.El Régimen Local Español. Principios constitucionales y regulación jurídica. Clases de Entes Locales. La provincia en el Régimen Local Español.

Tema 5-.La Organización Provincial. Competencias de las Diputaciones Provinciales de régimen común. Los órganos de Gobierno Provinciales: Composición, atribuciones, constitución, vigencia y finalización del mandato corporativo.

Tema 6-.El procedimiento administrativo común. Garantías del procedimiento administrativo. Identificación de las fases del procedimiento administrativo.

Tema 7-.El personal al servicio de las Entidades Locales. Clases y régimen jurídico. Adquisición y pérdida de la relación de servicio. Conceptos generales: La Oferta de Empleo Público, plantilla y Relación de Puestos de Trabajo.

Tema 8-.El Estatuto Básico del Empleado Público: Derechos y deberes del personal al servicio de la Administración Pública. Retribuciones. Conceptos generales de las distintas situaciones administrativas y del régimen disciplinario.

Tema 9-.La Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales. Objeto, ámbito de aplicación y definiciones. Derechos y obligaciones en materia de prevención de riesgos laborales. La prevención de riesgos laborales en la Administración Pública.

Tema 10-.Principios y objetivos generales de Igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en Castilla y León. Competencia de las Entidades Locales. Disposiciones generales, principios rectores de la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad en Castilla y León. Igualdad de trato y no discriminación de las personas LGTBI.

Tema 11-.Recursos de las Haciendas Locales. Clasificación: Ingresos de Derecho Público e ingresos de Derecho Privado. El Presupuesto de las Entidades Locales. Principios. Elaboración y aprobación del Presupuesto local.

Bloque II

Tema 1-.Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales: Disposiciones generales y principios de protección de datos. Transparencia e información.

Tema 2-.Ley Orgánica 3/2018 de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales: Ejercicio de los derechos. Garantías de los derechos digitales.

Tema 3-.La Ley 19/2013, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno: Ámbito subjetivo de aplicación, publicidad activa, derecho de acceso a la información pública, régimen de impugnaciones.

Tema 4-.Los interesados en el procedimiento administrativo. La solicitud y la notificación. Derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas, derecho y obligación a relacionarse electrónicamente. Lengua de los procedimientos. Registros.

Tema 5-.Funcionamiento electrónico del sector público. Punto de Acceso General electrónico y la carpeta ciudadana. Identificación y firma de los interesados en el procedimiento administrativo.

Tema 6-.Servicios de información y de atención al ciudadano. reclamaciones, sugerencias y peticiones concretas de documentación o información. Especial referencia a la información administrativa. Acceso a documentos electrónicos y copias.

Tema 7-.La comunicación humana. El lenguaje como medio de comunicación. Diferencia entre información y comunicación. Tipos de comunicación. La escucha como parte esencial de la comunicación. La comunicación no verbal.

Tema 8-.La comunicación como atención a la ciudadanía. Perfil de la persona informadora pública. Los servicios de información administrativa: Información general y particular al administrado.

Tema 9-.La calidad en la atención al usuario. Reglas básicas en el trato con los usuarios. Tratamientos honoríficos. Fallos en la comunicación. La insatisfacción de los usuarios. Identificación de las causas y formas de abordar las reclamaciones.

Tema 10-.La comunicación telefónica: Elementos y funcionalidades, la voz, el lenguaje verbal y la actitud. Habilidades sociales en la comunicación telefónica. Directorios telefónicos, bases de datos, guías telefónicas.

Tema 11-.Técnicas de excelencia en la atención telefónica. La escucha activa. La retroalimentación. La comunicación con usuarios con alteraciones en el lenguaje: Dislexia, tartamudez, problemas neurológicos.

Tema 12-.Centralitas telefónicas. Características y funcionamiento. Los sistemas de seguridad de las centralitas. Servicios y prestaciones de una central de telefonía. Tipos de centrales: analógicas y digitales. Terminales telefónicos y consolas de operadora telefónica: tipos y funciones.

Tema 13-.El teletrabajo aplicado al puesto de telefonista en la Administración Pública. Autorización. Los medios tecnológicos necesarios para realizar la actividad.

Tema 14-.Telefonía móvil. Concepto y características de la telefonía móvil. Diferencias entre telefonía fija y móvil. Tipos de dispositivos móviles. Redes móviles y cobertura. Servicios de la telefonía móvil: Llamadas, mensajes y datos. Uso profesional del teléfono móvil en la Administración. Normas de seguridad y protección de datos.

Tema 15-.Telefonía fija. Concepto y evolución de la telefonía fija. Elementos de un sistema de telefonía fija. Centrales telefónicas: Tipos y funcionamiento básico. Uso de centralitas telefónicas: recepción, emisión y transferencia de llamadas. Servicios asociados: Llamadas internas, externas, conferencias, desvíos y buzón de voz. Normas de uso y mantenimiento básico.

Tema 16-.Comunicación a través del correo electrónico. Concepto y funcionamiento del correo electrónico. Elementos del correo electrónico: Dirección, asunto, cuerpo y adjuntos. Normas de redacción y estilo en el correo electrónico institucional. Gestión del correo electrónico: Recepción, envío, organización y archivo. Seguridad en el correo electrónico: spam, phishing y protección de datos.

Tema 17-.Intranet. Concepto. Funciones y utilidades de la Intranet en la Administración. Acceso y uso de la Intranet corporativa. Servicios habituales: Información interna, documentos, formularios y aplicaciones. Normas de uso y seguridad de la Intranet.

Tema 18-.Internet. Concepto y funcionamiento básico de Internet. Servicios de internet: Páginas web, buscadores y portales institucionales. Uso de Internet en la atención al ciudadano. Seguridad en internet: Navegación segura y protección de la información. Buenas prácticas en el uso de internet en el ámbito laboral.

León, a 13 de febrero de 2026.—La Diputada delegada de Recursos Humanos y de Coordinación de Áreas con la Presidencia, Ana María Arias González.