



Ajuntament de
la Selva del Camp

AJUNTAMENT DE LA SELVA DEL CAMP

ANUNCI DE LES BASES DE LA CONVOCATÒRIA DEL PROCÉS DE SELECCIÓ PER A LA COBERTURA DEFINITIVA D'UNA PLAÇA D'AUXILIAR ADMINISTRATIU/VA DE TURISME.

Per acord de la Junta de govern Local de l'Ajuntament de la Selva del camp de 22 de juliol de 2026, ens van aprovar la convocatòria i les bases que han de regir la selecció, mitjançant concurs-oposició, torn lliure, del lloc de treball d'Auxiliar Administratiu/va de Turisme, Grup C, subgrup C2, personal laboral fix, i constitució de borsa de treball.

La plaça convocada es troba inclosa a l'Oferta Pública d'Ocupació aprovada per Decret d'Alcaldia núm. 0789/2023.

La Selva del Camp a data de la signatura electrònica

Enric Roberto
Duran

39883861K (SIG)

Firmado digitalmente
por Enric Roberto Duran
39883861K (SIG)
Fecha: 2026.08.31
15:26:47 +02'00'

L'Alcalde
Enric Roberto Duran

BASES REGULADORES I CONVOCATÒRIA

BASES REGULADORES I CONVOCATÒRIA DEL PROCÉS DE SELECCIÓ PER A LA COBERTURA DEFINITIVA D'UNA PLAÇA D'AUXILIAR ADMINISTRATIU/VA DEL DEPARTAMENT DE TURISME, GRUP C, SUBGRUP C2, PERSONAL LABORAL FIX, DE L'AJUNTAMENT DE LA SELVA DEL CAMP, PER CONCURS-OPOSICIÓ, TORN LLIURE, I CONSTITUCIÓ DE BORSA DE TREBALL

1. OBJECTE

1.1. L'objecte d'aquestes bases i la seva convocatòria és la selecció, per concurs-oposició, torn lliure, per cobrir de forma definitiva una (1) plaça d'Auxiliar administratiu/va adscrita al Departament de Turisme de l'Ajuntament de la Selva del Camp, en règim de personal laboral fix, de l'escala d'Administració General, subescala Administrativa, Grup C, subgrup C2, i la constitució d'una borsa de treball per a la cobertura de vacants temporals.

La plaça convocada es troba inclosa en l'Oferta Pública d'Ocupació de l'Ajuntament de la Selva del Camp, aprovada per Decret d'Alcaldia núm. 0789/2023 de data 11 de desembre de 2023.

1.2. Dades administratives del lloc de treball tipus:

Camp	Dada
Denominació	Auxiliar Administratiu/va de Turisme
Escala	Administració General
Subescala	Administrativa
Grup	C
Subgrup	C2
Complement de destí	12
Règim	Personal laboral fix
Jornada	Parcial (21'33%)
Nombre de places	1
Vigència borsa	2 anys

1.3. Funcions generals del lloc de treball:

- Gestió i tramitació d'expedients.
- Atenció al públic i informació sobre tràmits i serveis municipals.
- Suport administratiu general.
- Atenció als usuaris a través de les diverses vies de comunicació. Atendre les consultes i resoldre-les segons les indicacions rebudes.
- Gestió documental: administrativa, comptables, pressupostàries, subvencions, etc.
- Control del correu personal i genèric.
- Gestió de les activitats i coordinació amb altres àrees per la promoció conjunta d'aquestes.
- Gestió de les xarxes socials i actualització de la pàgina web.
- Gestió d'instal·lacions, amb la creació d'accions i activitats que la dinamitzin.
- Organització dels diferents esdeveniments, jornades i festes.
- Gestió del material turístic i de marxandatge.
- Gestió i coordinació de la senyalització turística.
- En general, totes aquelles funcions de caràcter administratiu i de suport administratiu que li siguin encomanades.

Les funcions a desenvolupar seran les pròpies d'un/a auxiliar administratiu/va, havent d'adaptar les tasques concretes en funció de les necessitats que sorgeixin, sempre amb tasques adaptades al nivell de titulació i responsabilitat del lloc de treball.



BASE 2. REQUISITS DE LES PERSONES ASPIRANTS

Per ser admeses al procés de selecció, les persones aspirants hauran de reunir els requisits generals i específics següents en la data de finalització del termini de presentació de sol·licituds, i mantenir-los durant tot el procés i mentre es formi part de la borsa.

2.1. Requisits generals:

- a) Tenir la nacionalitat espanyola o ser nacional d'un Estat membre de la Unió Europea, o tenir dret d'accés a l'ocupació pública en els termes previstos als articles 56 i 57 del TREBEP.
- b) Tenir 16 anys complerts i no haver superat l'edat de jubilació forçosa.
- c) Tenir la capacitat funcional per al desenvolupament de les tasques pròpies del lloc.
- d) No haver estat separat/ada mitjançant expedient disciplinari del servei de cap administració pública ni estar inhabilitat/ada per a l'exercici de funcions públiques.

2.2. Requisits específics:

- a) **Titulació:** Estar en possessió del graduat en educació secundària obligatòria o equivalent, o en condicions d'obtenir-lo en la data de finalització del termini de presentació de sol·licituds.
- b) **Llengua catalana:** Estar en possessió del certificat de nivell de suficiència de català (nivell C1) o superior, expedit per la Secretaria de Política Lingüística de la Generalitat de Catalunya o equivalent reconegut, d'acord amb el Decret 161/2002, d'11 de juny.
- c) **Llengua castellana:** Les persones aspirants que no tinguin la nacionalitat espanyola hauran d'acreditar el coneixement de la llengua castellana de nivell superior (B2 o equivalent).
- d) **Taxa d'inscripció:** Abonar la taxa per drets d'examen establerta l'Ordenança Fiscal Reguladora de la taxa per expedició de documents administratius de l'Ajuntament de la Selva del Camp per import de 63,50 euros al compte bancari amb IBAN ES44 2100 0243 6602 0001 7316.

BASE 3. PROCÉS SELECTIU

El procediment de selecció serà el concurs-oposició, d'acord amb el que estableix l'article 61 del Reial Decret Legislatiu 5/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut Bàsic de l'Empleat Públic.

BASE 4. DESENVOLUPAMENT DE LA FASE OPOSICIÓ

La fase d'oposició es puntuarà en **80 punts** i abastarà les proves que tot seguit es detallen.

4.1. Coneixement de llengües oficials.

De caràcter obligatori i eliminatori.

Prova de coneixements de català.

Consisteix en la realització d'exercici de coneixements de suficiència de la llengua catalana (expressió escrita, comprensió lectora, expressió oral, gramàtica i vocabulari), corresponent al nivell C1. La qualificació d'aquest exercici serà d'apte o no apte, quedant aquests darrers eliminats del procés selectiu. La màxima s'estableix en 3 hores aproximadament.

Queden exempts/tes de realitzar aquesta els/les aspirants que acreditin documentalment posseir el certificat de suficiència de coneixements de llengua catalana (nivell C1, corresponent a l'anterior nivell C) expedit per la Secretaria de Política Lingüística (abans, Direcció General de Política Lingüística) o un dels altres títols, diplomes i certificats que són considerats equivalents (Ordre VCP/491/2009, de 12 de novembre (DOGC 5511, del 23), per

la qual es refonen i s'actualitzen els títols, diplomes i certificats equivalents als certificats de coneixements de català de la Secretaria de Política Lingüística (abans, Direcció General de Política Lingüística), modificada per l'Ordre VCP/233/2010, de 12 d'abril), d'acord amb el Decret 161/2002, d'11 de juny, sobre l'acreditació del coneixement del català i l'aranès en els processos de selecció de personal i de provisió de llocs de treball de les administracions públiques de Catalunya, o un certificat de nivell superior de coneixements de català.

Per realitzar aquestes proves, el tribunal ha de comptar amb l'assessorament de persones tècniques especialitzades en normalització Lingüística.

El requisit del coneixement de català es pot complir i s'ha d'acreditar, com a màxim, fins al moment d'inici de la prova de català esmentada en el paràgraf anterior.

Aquests coneixements de llengua catalana també es podran acreditar quan les persones aspirants hagin participat i obtingut plaça en processos anteriors de selecció de personal per accedir a la mateixa administració, en què hi hagués establert una prova de català del mateix nivell o superior, o que hagin superat la prova esmentada en altres processos de la mateixa oferta pública d'ocupació.

Prova de coneixements de llengua espanyola.

Els coneixements de la llengua espanyola s'hauran d'acreditar per aquells/lles aspirants que no tinguin la nacionalitat espanyola i aquells que acreditin el que es disposa a les bases generals de selecció.

La prova de coneixements de la llengua espanyola consistirà en mantenir una conversa, amb els/les assessors/ores que el tribunal de selecció nomeni, de manera que quedi demostrat un domini suficient de l'idioma per part de l'aspirant.

La qualificació serà de apte o no apte.



Ajuntament de
la Selva del Camp

4.2 Coneixements teòrics

Consistirà en respondre per escrit, durant un temps màxim determinat pel Tribunal que no podrà superar els 90 minuts, 40 preguntes tipus test relacionades amb el temari (Annex).

Aquest exercici serà qualificat amb una puntuació màxima de **80 punts**.

Es puntuarà de la següent manera:

1. Respostes correctes: 2 punt.
2. Respostes incorrectes: Resten 0,40 punts.
3. Respostes en blanc o anul·lades: 0 punts.

Per a superar aquesta prova serà necessari obtenir un mínim de 40 punts, per la qual cosa, si no s'obté aquest mínim l'aspirant serà qualificat com a no apte i eliminat.

BASE 5. FASE DE CONCURS

La fase de concurs, a la qual únicament accediran les persones que hagin superat la fase d'oposició, consisteix en la valoració dels mèrits al·legats i acreditats documentalment per les persones aspirants. La puntuació màxima de la fase de concurs és de **20 punts**.

5.1 Valoració de mèrits

La valoració de mèrits es durà a terme d'acord amb el següent barem i sempre sobre la documentació acreditativa que hauran aportat dins el termini indicat d'acord amb els següents criteris:

Experiència professional (fins a un màxim de 8 punts)

- En llocs de treball a l'Administració pública vinculats al lloc de treball que ens ocupa, fent funcions anàlogues i amb un categoria C2 o superior: 0,007 punts per dia treballat.

Formació (fins a un màxim de 7 punts)

Titulacions acadèmiques impartides per organismes oficials i sobre matèries directament relacionades amb les funcions del lloc de treball (excepte la que dona accés a la participació en el procés de selecció), segons el següent barem:

Criteri	Punts
Titulacions acadèmiques superiors a la requerida, directament relacionades amb el lloc de treball.	2,5 punts

Titulacions acadèmiques superiors a la requerida no relacionades amb el lloc de treball.	1,5 punts
Cursos de formació i perfeccionament (+200 h), matèries relacionades amb el lloc de treball.	1,5 punts
Cursos (81-200 h), matèries relacionades amb el lloc de treball.	1,25 punts
Cursos (40-80 h) , matèries relacionades amb el lloc de treball.	1 punt
Cursos (20-39 h) , matèries relacionades amb el lloc de treball.	0,8 punts
Cursos (10-19 h) , matèries relacionades amb el lloc de treball.	0,5 punts
Cursos (fins a 9 h) , matèries relacionades amb el lloc de treball.	0,3 punt
Certificat de nivell de coneixements de la llengua catalana superior a l'exigit com a requisit de participació per a la convocatòria	1 punt
Certificat de nivell de coneixements de llengües estrangeres, amb un nivell mínim B1	0,8 punts
Certificat ACTIC i equivalent. Nivell bàsic	0,3 punts
Certificat ACTIC i equivalent. Nivell mitjà	0,5 punts
Certificat ACTIC i equivalent. Nivell avançat	1 punt

Només es tindran en compte els cursos dels darrers 10 anys. Les titulacions acadèmiques i cursos de formació que reuneixin els requisits de cadascun dels criteris anteriors es valoraran de manera acumulativa, sense perjudici del límit màxim de 7 punts establert per al conjunt de l'apartat de formació, a excepció dels nivells d'idiomes i competències digitals que només es valorarà el nivell més alt aportat per cada concepte. Les persones candidates han d'aportar certificat justificatiu d'haver realitzat els cursos en els quals consti de forma expressa el nombre d'hores.

Entrevista (fins a un màxim de 5 punts)

L'adequació del perfil professional al lloc de treball es contrastarà mitjançant la realització d'una entrevista personal amb les persones aspirants que hagin superat la oposició i es valoraran els mèrits al·legats i aspectes com la disponibilitat, la polivalència, la capacitat de treballar en equip, la capacitat de comunicació, la capacitat de resolució de conflictes, així com altres coneixements i habilitats complementaris.

Barem de l'entrevista:

- Capacitat de comunicació, màxim 2 punts.
- Capacitat de treball, màxim 2 punts.
- Coneixement de les necessitats i problemàtiques de les funcions i/o tasques a realitzar, màxim 1 punt.

De la realització de l'entrevista i possibles incidències es deixarà constància documental mitjançant acta del tribunal.



BASE 6. PRESENTACIÓ DE SOL·LICITUDS

6.1. Termini: Les sol·licituds es presentaran en el termini de **20 dies naturals** comptats des de l'endemà de la publicació de l'anunci de convocatòria al Butlletí Oficial de l'Estat (BOE).

6.2. Forma de presentació: Les sol·licituds es podran presentar presencialment al Registre General de l'Ajuntament de la Selva del Camp, en horari d'atenció al públic; per mitjans telemàtics a través de la seu electrònica o per qualsevol altre dels mitjans admesos a l'article 16.4 de la Llei 39/2015.

6.3. Documentació a presentar:

- a) Sol·licitud de participació (model disponible a la seu electrònica municipal).
- b) Fotocòpia del Document Nacional d'Identitat, NIE o passaport en vigor.
- c) Còpia del títol acadèmic exigít com a requisít de participació.
- d) Document acreditatiu del nivell de català exigít (certificat C1 o superior) o equivalent reconegut.
- e) Currículum vitae i informe de vida laboral emès per la Seguretat Social, de data no superior a tres mesos.
- f) Relació de mèrits que es vulguin al·legar en la fase de concurs, acompanyada de la documentació acreditativa.
- g) Justificant de pagament de la taxa per drets d'examen.

En cas de presentació telemàtica, els documents s'hauran d'adjuntar obligatòriament en format PDF. Qualsevol altre tipus de format no serà tingut en compte i es tindrà la documentació per no presentada a tots els efectes, sense perjudici de poder esmenar el format durant el termini previst a tals efectes.

Caldrà aportar la documentació requerida en fotocòpies dels originals. No obstant, el Tribunal podrà requerir en qualsevol moment del procés del selectiu la presentació dels documents originals per tal de comprovar la seva veracitat. En qualsevol cas, la o les persones aspirants que superin el procés, hauran d'aportar tota la documentació original quan siguin requerits per prendre possessió.

Les persones amb discapacitat que necessitin algun tipus d'adaptació o adequació l'han de sol·licitar amb indicació de les adequacions necessàries que necessitaran durant el procés de selecció en els termes de l'article 6 del Decret 66/1999, de 9 de març, sobre l'accés a la funció pública de les persones amb discapacitat i dels equips de valoració multiprofessional.

Les persones amb discapacitat podran demanar en la sol·licitud de participació l'adaptació del lloc o llocs de treball sol·licitats sempre que aquesta no impliqui una modificació exorbitant en el context de l'organització o sigui incompatible amb el contingut del lloc i el servei públic que s'ha de prestar en els termes de l'article 7 del Decret 66/1999.

A tal fi hauran d'aportar el corresponent dictamen dels equips multiprofessionals o òrgans tècnics competents en relació amb la procedència de l'esmentada adaptació i de la compatibilitat amb el desenvolupament de les funcions i tasques del lloc concret.

La presentació de la sol·licitud implicarà la declaració responsable que la documentació presentada es correspon exactament amb la documentació original. L'Ens podrà requerir en qualsevol moment a la persona interessada que aporti la documentació original acreditativa.

Totes les persones aspirants podran ser excloses motivadament en qualsevol moment si no compleixen els requisits.

BASE 7. ADMISSIÓ D'ASPIRANTS

Finalitzat el termini de presentació de sol·licituds, l'Alcaldia dictarà resolució en el termini màxim d'un mes, aprovant la llista provisional de persones admeses i excloses. Aquesta resolució es publicarà a la seu electrònica i al tauler d'anuncis, en substitució de la notificació individual, d'acord amb l'article 45 de la Llei 39/2015.

Les persones excloses o omeses disposaran d'un termini de 10 dies hàbils per esmenar el defecte o presentar les al·legacions que considerin pertinents.

Resolt el termini d'al·legacions, es publicarà la llista definitiva. Si no es presenten al·legacions, la llista provisional esdevindrà automàticament definitiva.

La identificació de les persones participants es farà mitjançant les quatre últimes xifres i la lletra del DNI, NIE o passaport.

BASE 8. TRIBUNAL QUALIFICADOR

D'acord amb l'article 60 del TREBEP, l'òrgan de selecció serà col·legiat i la seva composició s'ajustarà als principis d'imparcialitat, professionalitat i tendirà a la paritat entre dona i home.

El Tribunal qualificador estarà integrat per:

- President/a: Un/a funcionari/ària o laboral fix/a designat/ada per la Corporació. Suplent: ídem.
- Vocal 1: Un/a funcionari/ària o laboral fix/a designat/ada per la Corporació. Suplent: ídem.
- Vocal 2: Un/a funcionari/ària o laboral fix/a designat/ada per la Corporació. Suplent: ídem.
- Vocal 3: Un/a representant de l'Escola d'Administració Pública de Catalunya. Suplent: ídem.
- Secretari/ària: Un/a funcionari/ària o laboral fix/a designat/ada per la Corporació. Suplent: ídem. (amb veu; el vot dependrà de si és alhora membre de l'òrgan).



La composició de l'òrgan de selecció s'ha d'ajustar al principi d'especialitat i el president i els vocals han de tenir una titulació igual o superior a l'exigida per a l'accés a les places de la convocatòria. La pertinença a l'òrgan és sempre a títol individual.

El tribunal no es podrà constituir ni actuar sense l'assistència de la meitat dels seus membres i sempre serà necessària la presència del president/a i del secretari/ària. Les decisions s'adoptaran per majoria simple. Els membres podran abstenir-se i ser recusats per les causes previstes als articles 23 i 24 de la Llei 40/2015.

BASE 9. LLISTA DE RESULTATS

Un cop finalitzat el procés, el Tribunal publicarà la llista de persones aspirants que l'hagin superat per ordre de puntuació a la web municipal. La persona amb major puntuació serà proposada per ser contractada com a personal laboral fix. La resta d'aspirants que hagin superat el procés constituïran la borsa de treball, per un període de 2 anys, per cobrir vacants temporals.

En cas d'empat en la puntuació, es resoldrà atenent, successivament: (1) major puntuació a la fase d'oposició, (2) major puntuació en experiència en administracions públiques; (3) major puntuació en formació; (4) per sorteig si persisteix l'empat.

BASE 10. CONSTITUCIÓ I FUNCIONAMENT DE LA BORSA

10.1. Constitució: La borsa es constituirà per resolució de l'Alcaldia, un cop aprovada la llista definitiva, i es publicarà a la seu electrònica de l'Ajuntament.

10.2. Vigència: La borsa tindrà una vigència de 2 anys des de la seva constitució, excepte que s'exhaureixi la llista.

10.3. Funcionament dinàmic:

- Quan es produeixi una necessitat de cobertura temporal, es cridarà, per ordre de puntuació, la persona que li correspongui, sempre que no estigui prestant serveis per a l'Ajuntament o li faltin menys de 15 dies per finalitzar-la.
- Es faran un màxim de tres intents de contacte per telèfon o correu electrònic, en moments diferents.
- La persona disposarà de 48 hores des del primer contacte efectiu per confirmar la seva disponibilitat. En cas de no resposta o renúncia expressa, es passarà a la persona següent per ordre de puntuació i la renunciant passarà a l'últim lloc de la llista.
- Les persones que estiguin prestant serveis per a l'Ajuntament quedaran en suspens mentre duri la contractació, recuperant el seu lloc en la llista un cop finalitzada.
- Causes de baixa definitiva de la borsa: renúncia expressa, no superar el període de prova, acomiadament disciplinari o falsificació de dades en el procés selectiu.

10.4. Destinació: La persona cridada de la borsa podrà ser destinada a qualsevol departament, servei o dependència municipal. La persona aspirant accepta expressament aquesta condició de transversalitat en presentar la sol·licitud de participació.

BASE 11. PRESENTACIÓ DE DOCUMENTS PREVIS A LA CONTRACTACIÓ

La persona aspirant proposada per ser contractada haurà de presentar, en el termini màxim de 10 dies naturals des de la notificació, els documents originals o còpies compulsades acreditatius de:

- a. Document Nacional d'Identitat, NIE o passaport en vigor.
- b. Certificat mèdic acreditatiu de la capacitat funcional per al lloc.
- c. Declaració responsable de no haver estat separat/ada per expedient disciplinari de cap administració pública ni estar inhabilitat/ada.
- d. Declaració d'incompatibilitats, d'acord amb la Llei 53/1984.
- e. Número de compte bancari (certificat de titularitat original).
- f. Autorització per sol·licitar el certificat d'antecedents penals a l'organisme competent.

La persona aspirant que, dins del termini fixat, exceptuant els casos de força major, no presenti la documentació requerida o bé que, un cop examinada, es comprovi que no compleix algun dels requisits assenyalats en la base segona, no podrà ser nomenat/ada i s'anul·laran les seves actuacions. En aquest cas, el Tribunal proposarà la persona següent o següents aspirants que hagin obtingut la major puntuació, per ordre estricta de puntuació, sense perjudici de les possibles responsabilitats penals en les quals hagi pogut eventualment incórrer.

BASE 12. PERÍODE DE PROVA

La persona aspirant nomenada tindrà un període de prova de 2 mesos, durant el qual tindrà assignat un/a tutor/a. Durant aquest període el tutor o la tutora n'emetrà l'informe, en el qual haurà de fer constar expressament si el/la treballador/a ha superat o no el període o fase de prova, el qual en el supòsit d'informe desfavorable es donarà a conèixer a la persona interessada, que hi podrà fer les al·legacions que consideri oportunes, en el termini màxim de 10 dies d'audiència que li atorgarà la corresponent resolució de l'Alcaldia. Tota aquesta documentació s'inclourà en el seu expedient personal. Transcorregut aquest termini, l'Alcaldia ha de resoldre, de forma motivada, la superació o no d'aquest període o fase, la qual cosa donarà lloc a la finalització de la contractació i a la pèrdua de qualsevol dret que li pugui correspondre en virtut del procés selectiu.

No procedirà el període de prova en aquells casos en què la persona hagi desenvolupat les mateixes funcions a l'Ajuntament prèviament i amb aquestes durades, a través d'un nomenament interí o temporal.



Ajuntament de
la Selva del Camp

BASE 13. DISPOSICIONS FINALS

Primera. Normativa supletòria. En tot allò no previst en aquestes bases, s'aplicarà la normativa vigent en matèria de funció pública, règim local i procediment administratiu, i en particular: Llei 7/1985; RDL 5/2015 (TREBEP); RDL 2/2015 (ET); Decret Legislatiu 1/1997; Decret 214/1990; Llei 39/2015; Llei 40/2015, i resta de normativa concordant.

Segona. Recursos. La convocatòria i les seves bases poden ser impugnades per les persones interessades, mitjançant la interposició de recurs contenciós administratiu davant el Jutjat Contenciós Administratiu de Tarragona, en el termini de dos mesos a comptar de l'endemà de la seva publicació, sens perjudici del recurs potestatiu de reposició que pot interposar-se en el termini d'un mes davant l'Alcaldia.

Tercera. Protecció de dades. Les dades personals facilitades per les persones aspirants seran tractades per l'Ajuntament de la Selva del Camp amb la finalitat exclusiva de gestionar el procés selectiu i la borsa de treball, d'acord amb el Reglament (UE) 2016/679 i la Llei Orgànica 3/2018. Les persones interessades podran exercir els seus drets davant l'Ajuntament.

ANNEX - TEMARI

1. La Llei 13/2002, de 21 de juny, de turisme de Catalunya. Objecte, àmbit d'aplicació i finalitats. Conceptes i definicions bàsiques. Recursos turístics, subjectes turístics, empreses i establiments turístics.
2. Les administracions públiques amb competències en matèria de turisme a Catalunya. Competències de l'Administració de la Generalitat i de les administracions locals. Les competències municipals en matèria de turisme. Coordinació, cooperació i relacions interadministratives.
3. El Decret 75/2020, de 4 d'agost, de turisme de Catalunya. Objecte, estructura i conceptes generals. El model de governança turística de Catalunya. Administracions, organismes i agents que intervenen en la gestió turística.
4. Els serveis d'informació, difusió i atenció turística a Catalunya. Concepte, finalitats, funcions i modalitats. Les oficines de turisme i els punts d'atenció turística. Requisits bàsics de funcionament i prestació dels serveis.
5. La Xarxa d'Oficines de Turisme de Catalunya. Finalitats, organització, funcions i serveis. Requisits d'integració. Coordinació entre oficines, ús de la imatge corporativa i gestió de la informació turística.
6. L'organització territorial i promocional del turisme a Catalunya. Les marques turístiques de Catalunya. La marca Costa Daurada. Funcions bàsiques de l'Agència Catalana de Turisme i del Patronat de Turisme de la Diputació de Tarragona. Cooperació entre administracions i agents turístics.
7. L'oficina municipal de turisme. Concepte, objectius, funcions i organització. Serveis que presta. Coordinació amb altres departaments municipals, administracions, establiments, empreses, associacions i entitats locals.
8. L'atenció presencial, telefònica i telemàtica a les persones visitants. Acollida, identificació de les necessitats, selecció de la informació i formulació de recomanacions. Personalització de l'atenció segons el perfil de la persona visitant. Normes bàsiques de comunicació i tracte.
9. La gestió de queixes, suggeriments, reclamacions i incidències en els serveis turístics. Recepció, registre, tractament i derivació. Resolució de conflictes en l'atenció al públic. Comunicació assertiva i actuació davant de situacions imprevistes.
10. L'accessibilitat i la inclusió en la informació i els serveis turístics. Atenció a persones amb discapacitat, persones grans, famílies, grups i persones amb necessitats específiques. Accessibilitat física, sensorial, cognitiva i digital. Informació turística comprensible i inclusiva.
11. La documentació i els materials d'informació turística. Mapes, plànols, fullets, guies, agendes, directoris, cartells, fitxes de recursos i bases de dades. Elaboració, classificació, actualització, distribució i control d'existències.
12. La recollida i el tractament de dades de les oficines de turisme. Registre de consultes i persones usuàries. Procedència, perfil, motivacions, recursos consultats i grau de satisfacció. Indicadors bàsics de demanda. Elaboració d'estadístiques, memòries i informes de seguiment.
13. La comunicació i la promoció turística digital. La pàgina web turística, les xarxes socials, les agendes digitals, el correu electrònic i altres canals de comunicació.



Ajuntament de la Selva del Camp

Elaboració i actualització de continguts. Tractament bàsic d'imatges. Principis d'accessibilitat, protecció de dades i ús responsable de les xarxes socials.

14. Els recursos i els productes turístics. Concepte i diferències entre recurs, atractiu, servei, producte, experiència i destinació turística. Identificació, inventari, classificació i valoració dels recursos turístics locals.

15. El disseny de productes i experiències turístiques locals. Identificació del públic objectiu. Definició dels continguts, itineraris, durada, calendari, serveis, accessibilitat i preu. Productes de turisme cultural, patrimonial, natural, gastronòmic, familiar i actiu.

16. La promoció i comercialització de l'oferta turística. Canals de promoció i comercialització. Campanyes, fires, jornades, material promocional, visites professionals i accions de comunicació. Col·laboració amb empreses, entitats i agents turístics. Creació de propostes combinades amb els municipis i recursos de l'entorn.

17. El turisme sostenible i responsable. Principis ambientals, socials, culturals i econòmics. Preservació dels recursos naturals i patrimonials. Mobilitat sostenible, estalvi de recursos, gestió de residus, desestacionalització i distribució dels fluxos de visitants. Instruments de gestió sostenible i Carta Europea de Turisme Sostenible.

18. El municipi de la Selva del Camp. Situació geogràfica, terme municipal, comunicacions, població i evolució històrica. Estructura urbana, principals sectors productius, serveis, equipaments i símbols municipals.

19. El patrimoni històric, arquitectònic, cultural i memorial de la Selva del Camp.

20. L'oferta turística de la Selva del Camp.