

PROCESO SELECTIVO PARA EL ACCESO A UNA PLAZA DE AGENTE DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL DESTINADO A LA UNIDAD ADMINISTRATIVA PARA EL FOMENTO DE LA INNOVACIÓN COMERCIAL (AFIC).

Prueba de evaluación de competencias.

La prueba consiste en comprobar el nivel de competencias profesionales claves a través de la puesta en práctica de sus conocimientos y de las conductas observable, asociadas a las siguientes competencias:

- Trabajo en equipo.
- Orientación al servicio y al usuario.
- Comunicación.
- Resolución de conflictos.
- Planificación flexible y organización

La prueba se valorará de 0 a 5 puntos. No eliminatoria.

TRABAJO EN EQUIPO

Contexto

El Servicio de Desarrollo Local, empleo, emprendimiento y comercio está organizando para Navidad una campaña de promoción en la que intervienen 85 comercios locales. Participan dos técnicos y el personal administrativo. A una semana de la fecha de inicio de la campaña, se detecta que faltan datos de algunos comercios, hay retrasos en la difusión y cada persona está trabajando con información diferente.

Responda a la siguiente cuestión:

Indica cómo te coordinarías con el resto del equipo, qué información compartirías y qué harías para colaborar en el cumplimiento del plazo de la campaña (Máximo 10 líneas).

Respuesta a tener en cuenta para la evaluación

Se valorará que el/la candidata/a incluya, de forma sintética, aspectos como:

- Coordinación con el equipo: proponer una reunión breve o contacto inmediato para compartir la situación.
- Comunicación: unificar la información y asegurarse de que todos trabajan con los mismos datos.
- Colaboración: ofrecer apoyo a compañeros y redistribuir tareas si es necesario.
- Orientación al objetivo común: priorizar las actuaciones críticas para cumplir el plazo.
- Actitud constructiva: buscar soluciones sin culpabilizar a otros miembros del equipo.

ORIENTACIÓN AL SERVICIO Y AL USUARIO

Contexto

Una persona emprendedora acude a la Agencia de Desarrollo Local para ser informada de cómo solicitar la ayuda económica convocada por el Ayuntamiento para abrir una tienda de camisetas personalizadas en Mutxamel. Tras revisar la convocatoria, compruebas que no cumple uno de los requisitos y no puede acceder a esa subvención.

Responda a la siguiente cuestión:

¿Cómo explicaría la situación a la persona emprendedora, qué información le facilitarías? (Máximo 10 líneas).

Respuesta a tener en cuenta para la evaluación

Se valorará que el/la candidata/a refleje una atención orientada al usuario, incluyendo aspectos como:

- Escucha y trato adecuado.
- Explicación clara y comprensible del motivo por el que no puede acceder a la ayuda.
- Búsqueda de alternativas (otras subvenciones, programas de asesoramiento, formación, trámites o recursos disponibles).
- Actitud de ayuda y acompañamiento, evitando una respuesta meramente negativa.
- Orientación a facilitar soluciones y mantener la confianza del usuario en el servicio público.

COMUNICACIÓN

Contexto

El Ayuntamiento ha iniciado el proceso de renovación de las licencias del mercadillo semanal para los comerciantes de venta no sedentaria. Algunos titulares desconocen la documentación que deben presentar y el plazo para realizar el trámite, lo que está generando confusión y consultas repetidas al servicio.

Responda a la siguiente cuestión:

Redacta el mensaje que darías a un comerciante para explicarle el procedimiento de renovación de forma clara y comprensible. (Máximo 10 líneas).

Respuesta a tener en cuenta para la evaluación

Se valorará que el/la candidata/a:

- Explique de forma clara y ordenada el procedimiento.
- Indique la necesidad de renovar la licencia, el plazo de presentación y la documentación requerida (sin necesidad de enumerarla exhaustivamente).
- Utilice un lenguaje sencillo y comprensible, evitando tecnicismos innecesarios.
- Indique dónde puede presentar la solicitud u obtener más información.
- Mantenga un tono profesional, respetuoso y orientado a facilitar el trámite.

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

Contexto

En el Servicio tres compañeros mantienen un desacuerdo sobre el reparto de tareas relacionadas con la organización de una campaña comercial y resolución de expedientes de subvenciones. La situación está generando tensión en el equipo y retrasos en el trabajo.

Responda a la siguiente cuestión:

¿Cómo actuarías para contribuir a resolver esta situación? ((Máximo 10 líneas).

Respuesta a tener en cuenta para la evaluación

Se valorará que el/la candidata/a:

- Mantenga una actitud imparcial y respetuosa.
- Favorezca el diálogo entre las personas implicadas.

- Busque aclarar las tareas y responsabilidades.
- Oriente la actuación a una solución práctica y al buen funcionamiento del servicio.
- Evite actitudes de confrontación o descalificación.

PLANIFICACIÓN FLEXIBLE Y ORGANIZACIÓN

Contexto

En el mismo día coinciden tres tareas del Servicio de Desarrollo Local, empleo, emprendimiento y Comercio: la revisión de expedientes de subvenciones con plazo de resolución, la ejecución de la campaña del Día del Comercio Local y una incidencia urgente en el mercado municipal que requiere atención inmediata. Además, un compañero está de baja y no puede asumir parte de su trabajo.

Responda a la siguiente cuestión:

¿Cómo organizarías tu trabajo para atender esta situación? (Máximo 10 líneas).

Respuesta a tener en cuenta para la evaluación

Se valorará que el candidato:

- Priorice las tareas según su urgencia e impacto.
- Reorganice el trabajo de forma ordenada y realista.
- Tenga en cuenta los plazos y las obligaciones del servicio.
- Coordine con el equipo o el responsable si es necesario redistribuir tareas.
- Muestre capacidad de adaptación ante el imprevisto.