

RESOLUCIÓ, per la qual s'aproven i es publiquen les bases de la convocatòria de proves selectives per proveir interinament un lloc vacant de personal funcionari de la Universitat Politècnica de Catalunya.

BASES DE LA CONVOCATÒRIA

PRIMERA: Objecte de la convocatòria

Es convoquen unes proves selectives per proveir interinament el següent lloc de treball que ha quedat vacant amb núm. 70001833 de la relació de llocs de treball de personal funcionari de la UPC:

- **Tècnic/a** per al Servei de Gestió Acadèmica.Codi 007-65 (vegeu el perfil a l'Annex 1).

La realització d'aquesta convocatòria es regeix per:

- a) 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.
- b) Decret legislatiu 1/1997, de 31 d'octubre, pel qual s'aprova la refosa en un text únic dels preceptes de determinats textos legals vigents a Catalunya en matèria de funció pública.
- c) Decret legislatiu 123/1997, de 13 de maig, pel qual s'aprova el Reglament general de provisió de llocs de treball i promoció professional dels funcionaris de l'Administració de la Generalitat de Catalunya.
- d) Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques i Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.
- e) Estatuts de la UPC (DOGC núm. 6140, d'1 de juny de 2012 i correcció d'errades DOGC núm. 6257, de 20 de novembre de 2012).
- f) Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades).
- g) Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística, Decret 152/2001, de 29 de maig, sobre avaluació i certificació de coneixements de català, Decret 161/2002, d'11 de juny, sobre l'acreditació del coneixement de català i aranès en els processos de selecció de personal i provisió de llocs de treball de les administracions públiques de Catalunya i Ordre VCP/491/2009, de 12 de novembre, 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.
- h) 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.
- i) Les bases d'aquesta convocatòria.

SEGONA: Condicions generals de les persones candidates



- a) Ser ciutadà o ciutadana espanyola, ciutadà o ciutadana d'un Estat membre de la Unió Europea o ciutadà o ciutadana dels estats als quals, en virtut de tractats internacionals subscrits per la Comunitat Europea i ratificats per Espanya els és aplicable la lliure circulació de treballadors i treballadores en els termes en què aquesta es troba definida en el Tractat constitutiu de la comunitat Europea.

També hi poden participar el o la cònjuge, els seus descendents i els descendents del o la cònjuge, de les ciutadanes i ciutadans espanyols i de les ciutadanes i ciutadans d'altres estats membres de la Unió Europea, sempre que no estiguin separats o separades de dret, o que siguin menors de vint-i-un anys o majors d'aquesta edat que visquin a càrrec d'ells o elles.

Aquest últim benefici és igualment aplicable a familiars de ciutadanes i ciutadans d'altres estats quan així ho preveuen els tractats internacionals subscrits per la Comunitat Europea i ratificats per Espanya.

- b) Haver complert els 16 anys i no haver assolit l'edat de jubilació.
- c) La titulació exigida s'especifica en el perfil del lloc a l'annex de les bases. En el cas que la plaça tingui algun requisit de titulació o formació específiques'indicarà en el mateix perfil.

En el cas de titulacions obtingudes a l'estranger, s'ha de presentar la credencial que n'acredita l'homologació o l'equivalència en els termes que fixa el RD 967/2014, de 21 de novembre.

- d) Segons el Decret 161/2002 d'11 de juny, acreditar el coneixement mínim del nivell de suficiència de català C1 del Marc europeu comú de referència per a les llengües, mitjançant la presentació del certificat corresponent, o bé superar una prova de coneixements de llengua catalana.
- e) Les persones candidates que no tinguin la nacionalitat espanyola han d'acreditar els coneixements com a mínim del nivell de suficiència de castellà C2 del Marc europeu comú de referència de les llengües, mitjançant la presentació d'un certificat en què consti que han cursat l'educació primària i secundària i el batxillerat a l'Estat espanyol, dels diplomes d'espanyol (nivell C2) que estableix el Reial decret 1137/2002, de 31 d'octubre, o un d'equivalent, o del certificat d'aptitud en espanyol per a estrangers expedit per les escoles oficials d'idiomes. Les persones que no disposin de cap documentació acreditativa hauran de superar la prova de coneixements de llengua castellana.
- f) La convocatòria per a la realització d'aquestes proves de coneixements de català i de castellà anirà a càrrec de la UPC. La prova serà de caràcter obligatòria i eliminatòria de coneixements equivalents al nivell requerit i s'informarà oportunament abans de la seva realització a la pàgina web de concursos. La prova es valora com a apte o no apte. En cas que el resultat sigui de no apte, la persona quedarà eliminada de la convocatòria.
- g) Posseir la capacitat física i psíquica necessària per a l'exercici de les funcions pròpies de les places convocades.
- h) No estar separat o separada per causa d'un expedient disciplinari del servei de qualsevol de les administracions públiques, ni estar inhabilitat o inhabilitada per al desenvolupament de funcions públiques.
- i) Els aspirants que no tenen la nacionalitat espanyola han d'acreditar, igualment, no estar sotmesos a sanció disciplinària o condemna penal que impedeixi, en el



seu estat, l'accés a la funció pública.

Els requisits especificats anteriorment s'han de complir el darrer dia del termini de presentació de sol·licituds i s'han de continuar complint fins a la data de nomenament com a persona proposada.

TERCERA: Sol·licituds i admissió de candidatures

a) Sol·licituds:

La persona candidata que vulgui prendre part en aquestes proves selectives haurà d'emplenar el formulari electrònic que trobarà al web de la seu electrònica de la UPC a la pàgina:

https://seuelectronica.upc.edu/ca/Tramits/Convocatories_proves_selectives_personal_funcionari_interi_UPC

i haurà d'adjuntar la documentació exigida a la convocatòria que es detalla a continuació:

- Currículum actualitzat en català o castellà amb fotografia on es detalli a l'experiència professional les dades següents: empresa i activitat de la mateixa, categoria i lloc de treball, funcions principals, període treballat, etc.
- Còpia del DNI (només en el cas de ser personal extern a la UPC) o passaport o bé NIE i Passaport, i que estiguin vigents.
- Còpia de la titulació exigida a la convocatòria o resguard de pagament dels drets del títol.
- Còpia de la documentació acreditativa dels mèrits que al·legueu (altres estudis, experiència, cursos d'especialització, idiomes, etc.). En cas de ser personal UPC, accedeix al portal de formació i consulta el teu [expedient](#). Tot el que no hi figuri, ho hauràs de presentar per a la seva valoració.
- Acreditació dels coneixements de llengua catalana: còpia del certificat del nivell C1 de català o equivalent, o superior. En cas de no presentar-ne, s'haurà de fer una prova de nivell.

Podeu consultar els mitjans de presentació d'escrius, sol·licituds o documents pels interessats en el lloc web de la [Seu Electrònica de la UPC](#).

El termini de presentació de sol·licituds és de deu dies hàbils a comptar a partir de l'endemà de la publicació d'aquestes bases al lloc web corresponent.

Amb l'emplenament del formulari de sol·licitud, les persones aspirants donen el seu consentiment al tractament de les dades de caràcter personal que són necessàries per prendre part en la convocatòria i per a la resta de la tramitació del procés selectiu, d'acord amb la normativa vigent, així com que l'òrgan convocant i el tribunal en facin les comprovacions i les acreditacions d'ofici.

Segons el que estableix el Decret 66/1999, de 9 de març, s'estableixen les garanties necessàries per facilitar la integració a la funció pública de les persones amb discapacitat en igualtat de condicions amb la resta d'aspirants.

Les persones aspirants que vulguin fer valer la seva condició de discapacitat, caldrà que presentin l'acreditació de la condició de discapacitat i dictamen favorable dels equips de valoració multi professional del Departament de Drets Socials o de l'òrgan que exerceixi aquesta funció que certifiqui la compatibilitat



per al desenvolupament de les tasques i funcions corresponents al perfil de les places que són objecte de la convocatòria i, si s'escau, les adaptacions necessàries per a dur a terme les proves, d'acord amb el Decret 66/1999, de 9 de març.

b) Admissió de candidatures:

A l'apartat de la web de la UPC corresponent a la convocatòria es publicarà la llista provisional de persones admeses i excloses amb els cognoms i nom de les persones admeses i amb el número de document d'identificació i motiu/s d'exclusió en el cas de les persones excloses. També s'indicaran les persones que tenen acreditat els coneixements de llengua catalana i/o castellana establerts a la convocatòria i que estan exemptes de fer la prova i les que hauran de fer-la.

Les persones candidates disposen del termini de set dies hàbils, comptats a partir de l'endemà de la publicació de la llista provisional, per aportar la documentació que permeti esmenar-ne l'exclusió provisional a través del Registre telemàtic de la UPC.

Finalitzat aquest termini, es publicarà la llista definitiva de persones admeses i excloses i amb indicació de les corresponents acreditacions de les llengües requerides i, si s'escau, dels motius d'exclusió.

En cas de no rebre cap al·legació en el termini establert, la llista provisional esdevindrà definitiva i s'hi farà constar el règim de recursos legalment disponibles.

QUARTA: Tribunal de selecció

El Tribunal de selecció estarà format pels membres següents:

- Cap del Servei de Desenvolupament Professional o la persona que delegui
- Dues persones a proposta de la unitat a la qual correspongui la plaça
- Tècnic/a de Selecció
- Una persona a proposta de la Junta del Pas funcionari

Els membres del tribunal han de ser personal funcionari d'una escala igual o superior a la de les places de la convocatòria o tenint una titulació amb un nivell acadèmic igual o superior a l'exigit.

Pel desenvolupament del concurs es nomenarà un tribunal específic. Els noms de les persones designades per formar part del tribunal es faran públics a la pàgina web correspondent de la convocatòria.

Els membres del tribunal s'han d'abstenir d'actuar i han de presentar la renúncia expressa davant el rector de la UPC si incorren en alguna de les causes que preveu l'article 23 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.

El tribunal pot acordar incorporar-hi assessors o assessores especialistes, amb veu però sense vot, per tal de consultar-los sobre els aspectes tècnics que consideri oportuns.

El tribunal queda facultat per fer la interpretació i aplicació d'aquestes bases i ha d'informar dels recursos que es poden interposar contra els actes que es duen a terme.



Els membres del tribunal, els assessors o assessores i el personal col·laborador de suport a les proves, han d'observar la confidencialitat i el secret professional en tot el que fa referència a les qüestions tractades en les reunions que se celebrin.

El tribunal pot requerir personalment a la persona candidata per tal de complementar-ne la informació dels mèrits o altres aspectes de la documentació, quan ho consideri convenient.

El tribunal queda facultat per resoldre els dubtes que es presentin i prendre els acords necessaris per al bon funcionament del procés selectiu, en tot allò no previst en aquestes bases.

Als efectes de comunicacions i altres incidències, el tribunal té la seu al Servei de Desenvolupament Professional (edifici Vèrtex, plaça Eusebi Güell, núm. 6, 08034 Barcelona).

La data de constitució del tribunal està prevista per al mes de febrer de 2023.

CINQUENA: Realització de les proves de coneixements de llengua catalana i/o castellana

Les persones candidates que no n'estiguin exemptes, d'acord amb el que s'estableix a la base segona d'aquesta convocatòria, han de fer les proves per valorar els coneixements de cadascuna de les llengües que no tinguin acreditades.

Les proves tindran la valoració d'apte o no apte i es valoraran l'expressió escrita i oral i els coneixements gramaticals i lèxics. En cas de no superar la prova o no presentar-se, la persona quedarà eliminada de la convocatòria.

SISENA: Desenvolupament i valoració del procés de selecció

a) Fases i puntuació del procés selectiu

1a. fase: Preselecció de currículums

D'acord amb les característiques del perfil de la plaça, el tribunal realitzarà la preselecció de currículums presentats a partir de la informació aportada pels aspirants en el termini de presentació de sol·licituds.

2a. fase: Proves i/o Entrevista

El tribunal de selecció convocarà a les persones aspirants preseleccionades a la realització de les proves i/o entrevistes que consideri pertinents per tal de valorar les competències descrites en el perfil de la convocatòria.

El tribunal informarà prèviament a la realització de cadascuna de les proves i/o entrevistes de la puntuació màxima atorgada i de la mínima requerida per superar-la, així com del seu contingut i durada.

3a. Fase: Valoració dels mèrits: 0,25 punts per any de serveis prestats dins la Universitat Politècnica de Catalunya.

La **puntuació final** en el procés selectiu serà la suma de les puntuacions



UNIVERSITAT POLITÈCNICA
DE CATALUNYA
BARCELONATECH

obtingudes a cada fase, sempre i quan les persones aspirants hagin assolit la puntuació mínima requerida per superar-les.

b) Valoració del procés de selecció

El tribunal fixarà i farà públics els criteris de valoració abans de la realització de cada fase.

D'acord amb el perfil de la plaça, el tribunal fixarà els criteris de valoració del currículum i dels exercicis (prova i/o entrevista).

c) Desenvolupament dels exercicis

Les persones aspirants són convocades a cada exercici mitjançant una crida única i se n'exclou a les persones que no hi compareguin, excepte els casos de força major, justificats degudament i la transcendència dels quals aprecii el tribunal.

La publicació de les llistes, anuncis, criteris de valoració, resultats i llocs de realització de les proves s'efectua a la pàgina web de la UPC l'apartat de Concursos i Oposicions del PAS (convocatòries personal funcionari interí).

Es faran públiques les qualificacions obtingudes en la preselecció de currículums i proves realitzades amb el nom i cognoms de les persones candidates que han superat l'exercici i amb el DNI/NIE en el cas de les persones que no l'han superat.

Qualsevol comunicació de les persones aspirants cap al tribunal s'ha de fer el tràmit mitjançant la seu electrònica de la UPC adreçada al Servei de Desenvolupament Professional i dirigida al president o presidenta o al secretari o secretària, en condició de membres del tribunal. No es considerarà una comunicació vàlida en el cas en que s'envii aquesta comunicació directament al lloc del treball dels membres del tribunal.

Si en el transcurs del procediment selectiu el tribunal s'assabenta que alguna persona aspirant no compleix algun dels requisits necessaris per participar en la convocatòria, ho haurà de comunicar al rector d'aquesta universitat, el qual adoptarà les mesures pertinents.

Qualsevol participant que realitzi actes dirigits a alterar el principi d'igualtat i mèrits que han de regir tot procés per accedir a llocs de treball o càrrecs públics quedarà exclòs del procés selectiu.

SETENA: Comunicacions a les persones candidates

Tota la informació relativa a aquesta convocatòria (llista de persones admeses i excloses, llista de persones preseleccionades, dates de realització i resultats de les proves i entrevistes, resultat final,...) es publicarà a la pàgina web www.upc.edu/sdp a l'apartat de Concursos i Oposicions del PAS ([convocatòries personal funcionari interí](#)).

D'acord amb el que disposa l'article 45 de la Llei 39/2015 d'1 d'octubre, amb la publicació d'aquesta informació es considera que se n'ha fet de manera oportuna la notificació a les persones interessades i s'inicien els terminis per a possibles reclamacions o recursos.

L'Administració pot esmenar en qualsevol moment els errors aritmètics, materials i de



fet.

Als efectes d'aquestes bases, incloent-hi la resolució de recursos per via administrativa, els terminis a què fan referència es computaran d'acord amb el calendari de dies inhàbils publicat a la Seu Electrònica de la UPC a l'adreça <https://seuelectronica.upc.edu/ca>.

VUITENA: Resultat i proposta de resolució de la convocatòria

El tribunal encarregat de la resolució de la convocatòria eleva una proposta al rector de la Universitat Politècnica de Catalunya per a procedir al nomenament de la persona seleccionada que és la que assoleix la puntuació més alta.

En tot cas, el nombre de persones seleccionades no pot excedir del nombre de places ofertades.

Cas que la persona candidata proposada no hagi acreditat les seves condicions en el termini establert, el tribunal pot optar, motivadament, per proposar a la següent persona en l'ordre de valoració formulat, sempre que hagi superat totes les proves.

NOVENA: Acreditació de condicions

Dins del termini de deu dies hàbils des de l'endemà que es publiqui el Resultat final de la convocatòria, la persona proposada haurà de presentar a la Universitat Politècnica de Catalunya la documentació següent, sempre que no estigui ja en disposició de la Universitat:

- a) Una còpia del document nacional d'identitat o del document oficial acreditatiu de la nacionalitat, en cas de ser personal extern a la UPC.
- b) Una còpia del títol exigint en la convocatòria amb caràcter general o d'un nivell superior a l'exigint o del resguard d'haver abonat els drets per a l'obtenció del títol.
- c) Una còpia del títol o l'acreditació de la formació requerida per les places amb requisits addicionals d'accés.
- d) Les persones candidates amb discapacitat han de presentar un certificat de l'Equip Oficial de Valoracions i Orientació Laboral, que depèn de l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials (ICASS), que acrediti la condició legal de discapacitat, la compatibilitat per al desenvolupament de les tasques i funcions corresponents a les places ofertes, i si escau, les adaptacions que es necessitin en el lloc de treball.
- e) Una declaració responsable de no patir cap malaltia ni estar afectat per limitació física o psíquica que sigui incompatible amb l'exercici de les funcions corresponents del lloc de treball al què s'opta, i de no estar separat mitjançant un expedient disciplinari del servei de cap administració pública i de no estar inhabilitat per a l'exercici de les funcions públiques i, si no es té la nacionalitat espanyola, de no tenir cap impediment per a l'accés a la funció pública en l'estat d'origen.

La documentació que es presenti en una llengua estrangera haurà d'anar acompanyada de la traducció jurada corresponent.

Les persones proposades que no presentin la documentació esmentada en el termini establert o a les quals, un cop examinada la documentació, els manqui algun dels



requisits exigits, no podran ser nomenats, sense perjudici de la responsabilitat en que hagin pogut incórrer en el cas de falsedat en la seva instància.

DESENA: Dret d'accés a la documentació

La documentació que aportin els participants en el concurs està subjecta a l'article 26 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya que estableix que els ciutadans que tenen la condició de persones interessades en aquest procediment administratiu en tramitació tenen dret a accedir a l'expedient i a obtenir una còpia dels documents que en formen part, inclosos els dels altres candidats. Per tot plegat, els documents que es lliurin han d'evitar informació que sigui innecessària per a la finalitat pretesa o que requereixi una especial protecció. En qualsevol cas, només es donarà accés a la informació si no entra en conflicte amb el dret fonamental a la protecció de dades de caràcter personal.

ONZENA: Reclamacions

Contra els actes de tràmit del Tribunal que decideixen directament o indirectament el fons de l'assumpte, determinin la impossibilitat de continuar el procés selectiu, produeixin indefensió o perjudici irreparable a drets o interessos legítims, les persones interessades poden interposar recurs d'alçada davant el rector de la UPC, comptador a partir de l'endemà de la publicació de l'acte del Tribunal, d'acord amb el que preveuen els articles 121 i 122 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu de les administracions públiques.

Resolucions del rector o del gerent, per delegació de competència del rector:

Contra les resolucions del rector o del gerent, dictades per delegació de competència del rector, independentment de la seva immediata executivitat, les persones interessades poden optar per:

De forma potestativa, interposar un recurs de reposició davant el rector de la UPC en el termini d'un mes comptador a partir de l'endemà de la publicació de la resolució que s'impugni, d'acord amb el que preveuen els articles 123 i 124 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques

O bé, de forma directa, interposar un recurs contenciós administratiu davant el jutjat contenciós administratiu de Barcelona, en el termini de dos mesos comptador a partir de l'endemà de la publicació de la resolució que s'impugni.

En el cas d'optar per la interposició d'un recurs de reposició la persona interessada no podrà interposar recurs contenciós administratiu fins que l'òrgan competent resolgui expressament el recurs de reposició interposat o bé es produeixi la desestimació presumpta. Es produeix la desestimació presumpta si transcorre un mes sense que l'òrgan competent hagi dictat i notificat la resolució del recurs de reposició interposat

Barcelona, 19 de gener de 2023

El gerent

Ivan Planas Miret

(Per delegació de competència del rector, Resolució 122/2020, de 28 de gener DOGC núm.8082 de 11.3.2020), modificada per la Resolució 038-2021-10/3 d'11 de març de 2021 (DOGC núm. 8380 – 6.4.2021).

ANNEX 1 a les bases: perfil específic

Plaça	Tècnic/a		
Codi	007-65		
Destinació	Servei de Gestió Acadèmica		
Perfil genèric	Tècnic/a de gestió nivell 2		
Escala	Gestió (Subgrup A2)	Nivell:	22

Condicions de l'oferta

- Nomenament d'interinatge per plaça vacant codi RLT 70001833
- Jornada partida de 35 hores setmanals
- Retribució bruta anual: 38.286,76 €
- Lloc de treball: Barcelona

Requisits

Titulació universitària de grau o diplomatura.

Perfil específic**Competències organitzatives**

- Controlar els processos relacionats amb la verificació i modificació de titulacions segons les directrius de la cap de la unitat en aplicació del marc VSMA (Verificació, Seguiment, Modificació i Acreditació) i d'acord amb la normativa legal d'aplicació, les directrius d'AQU i el marc de disseny de titulacions de la UPC:
 - Realitzar la revisió tècnica de les memòries de verificació i modificació.
 - Actualitzar la documentació de suport (plantilles i guies de revisió).
 - Assessorar i donar resposta tècnica a les necessitats dels equips dels centres en l'elaboració de les memòries i la seva introducció a les aplicacions que correspongui.
- Mantenir la informació pública associada a la verificació i modificació dels estudis.
- Revisar tècnicament i validar la part acadèmica dels convenis interuniversitaris de dobles titulacions i de les memòries de doble titulació.
- Actualitzar la part acadèmica dels convenis interuniversitaris segons les modificacions introduïdes als plans d'estudis que en són objecte.
- Gestionar i expedir el títols oficials i el Suplement Europeu al Títol (SET) i realitzar el seguiment i el control del pressupost associat a la unitat per a la seva expedició.
- Gestionar i expedir certificats de títols en tràmit.
- Resoldre incidències i sol·licituds, tants dels centres docents com dels titulats, relacionades amb l'àmbit de la unitat.
- Aportar i tractar dades per donar suport a la cap de la unitat en l'elaboració d'informes per als responsables, òrgans de govern i comissions acadèmiques.

Competències tècniques

Es valoraran els coneixements i experiència en:

- Legislació i normatives generals i pròpies de la UPC vinculades a l'ordenació dels estudis universitaris oficials de grau, màster i doctorat.
- Marc VSMA (Verificació, Seguiment, Modificació, Acreditació) i guies d'elaboració de memòries, verificació i modificació d'AQU.
- Procediments de gestió acadèmica.
- Sistema d'Informació Prisma. Ús de GenWeb.
- Noves tecnologies i sistemes de suport a la gestió i a la presa de decisions. Ofimàtica de gestió i coneixements en sistemes de bases de dades.
- Estructura i organització universitària i de la UPC.
- Marc general, context normatiu i processos per a l'administració electrònica, segons l'aplicació a la UPC.
- Gestió per processos i per objectius.
- Metodologies i tècniques de planificació i organització del treball, seguiment i control. Avaluació i qualitat.
- Tècniques de recollida i d'anàlisi de la informació i de resultats.
- Redacció i revisió de propostes, informes, memòries, acords, continguts d'informació, ...
- Tècniques de comunicació i atenció a usuaris.
- Tècniques d'anàlisi i solució de problemes.
- Català i castellà parlats, llegits i escrits. Es valoraran els coneixements d'anglès.

Competències personals

Es valoraran les següents competències personals:

Planificació i assoliment; comunicació, esperit d'equip, i flexibilitat; solució de problemes, compromís amb el servei públic i la institució i orientació a la millora.