

**CONVOCATORIA Y BASES DE LOS PROCESOS DE SELECCIÓN
CORRESPONDIENTES A LA TASA DE REPOSICIÓN ESPECÍFICA DE SAN
SEBASTIÁN TURISMO-DONOSTIA TURISMOA, S.A.**

BASES ESPECÍFICAS

Relación de procesos de selección convocados, sistema y modalidad de acceso, número de plazas y anexo en donde se detallan las bases específicas:

Puesto	Sistema	Modalidad de acceso	Total plazas	Anexo de bases específicas
Agente de Acogida e Información	Concurso-Oposición	General	2	Anexo 1
Administrativo/a	Concurso-Oposición	General	1	Anexo 2

En estos procesos de selección NO se generarán bolsas de trabajo.

ANEXO 1:
BASES ESPECÍFICAS DEL PROCESO DE SELECCIÓN CORRESPONDIENTE A LA TASA DE REPOSICIÓN ESPECÍFICA DE AGENTE DE ACOGIDA E INFORMACIÓN
PLAZAS CONVOCADAS

DENOMINACIÓN PUESTO	Agente de Acogida a Información
SISTEMA DE SELECCIÓN	Concurso-Oposición
PLAZAS CONVOCADAS	2
CONOCIMIENTO DE EUSKERA	Con exigencia B2
TIPO CONTRATACIÓN	Contrato laboral indefinido

REQUISITOS ESPECÍFICOS

TITULACIÓN ACADÉMICA REQUERIDA	Título de Técnico Medio (Grado Medio) o Técnico Superior (Grado Superior) en especialidades relacionadas con Información, Asistencia y Comercialización Turísticas o similar.
TITULACIÓN DE OTROS IDIOMAS	Inglés nivel B2
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	<ul style="list-style-type: none"> - Información turística en destino - Historia del destino, sus recursos turísticos y productos ofertados - Sector turístico local y nacional - Gestión administrativa

PROCESO DE SELECCIÓN

El sistema de selección será el de concurso-oposición, siendo la puntuación máxima alcanzable 100 puntos.

La calificación del proceso vendrá determinada por la suma de los puntos atribuidos con arreglo al siguiente baremo:

FASE DE OPOSICIÓN: Máximo 60 puntos.

De carácter obligatorio y no eliminatorio, consistirá en la valoración de la capacidad profesional mediante la realización de prueba/s que consistirán en cuestionarios de preguntas con varias alternativas de respuesta y/o resolución de casos teórico-prácticos relacionados con las funciones y ámbito de actividad de los puestos que se convocan.

Los contenidos de referencia serán la información turística cultural y de recursos del destino a prestar al usuario de San Sebastián Turismo – Donostia Turismoa, los productos y servicios turísticos ofrecidos por la empresa, así como competencias de gestión administrativa y cuya información está disponible en la página web

<https://www.sansebastianturismoa.eus/es>.

Con el objetivo de orientar a las personas aspirantes en la preparación de las pruebas, se incluye en el apartado final de este anexo información sobre el puesto.

FASE DE CONCURSO: Máximo 40 puntos.

A) EXPERIENCIA PROFESIONAL: Máximo 32 puntos.

Se entiende por experiencia profesional, la experiencia por los servicios prestados en cualquier entidad del sector público, incluida la entidad convocante, en puestos adscritos a especialidades o grupos profesionales asimilados, con independencia del carácter funcional o laboral de la relación de la que traiga causa, siendo el baremo aplicable el siguiente en función de su tipología:

- a) Servicios prestados en la entidad en puesto de trabajo correspondiente al convocado:
Se valorará a razón de 0,38 puntos por mes trabajado hasta un máximo de 32 puntos.
- b) Servicios prestados en la entidad en puesto distinto perteneciente al mismo grupo profesional:
Se valorará a razón de 0,12 puntos por mes trabajado hasta un máximo de 8 puntos.
- c) Servicios prestados en otro ente dependiente del Ayuntamiento de San Sebastián o en el propio Ayuntamiento, en puesto de trabajo igual o equivalente.
Se valorará a razón de 0,20 puntos por mes trabajado.
- d) Servicios prestados en otra entidad de sector público no perteneciente al Ayuntamiento de San Sebastián en puesto de trabajo igual o equivalente.
Se valorará a razón de 0,13 puntos por mes trabajado.

La puntuación máxima por la suma de las puntuaciones obtenidas en los apartados c y d no podrá superar los 24 puntos.

El cómputo se efectuará realizando la suma de los períodos trabajados en cada tipología de experiencia y, una vez sumada la misma, despreciándose las fracciones inferiores a un mes. A estos efectos, se entenderá por mes el conjunto de 30 días.

Los servicios prestados en la propia entidad deberán ser alegados y serán computados de oficio.

Los servicios prestados en el resto de entes dependientes del Ayuntamiento de San Sebastián o en el propio Ayuntamiento, o bien en otras entidades de sector público, deberán alegarse y acreditarse con la aportación de documento acreditativo. El citado documento, en el modelo que cada entidad decida, deberá desglosar la información que se solicite en el procedimiento que se establezca al efecto, siendo entre otras, la denominación del puesto, categoría, períodos trabajados, jornada y descripción de funciones.

Se valorará, a los efectos de experiencia profesional, el tiempo durante el que las personas candidatas hayan permanecido en la situación de excedencia por cuidado de familiares o por violencia de género, el tiempo atribuible a reducciones de

jornada o permisos que tengan por finalidad prevista proteger la maternidad y paternidad, o facilitar la conciliación corresponsable de la vida personal, familiar y laboral, así como el tiempo en el que las empleadas públicas hayan hecho uso de permisos por razón de violencia de género.

B) FORMACIÓN, OTROS CONOCIMIENTOS Y PERTENENCIA A BOLSAS DE TRABAJO: Máximo 8 puntos.

B.1) Titulación académica oficial y títulos propios. Máximo 4 puntos.

- Se valorará con 4 puntos estar en posesión de una titulación académica oficial de nivel igual o superior a la exigida para acceder a la plaza a la que se opta. Si es del mismo nivel deberá ser una titulación distinta de la acreditada como requisito, dado que no se tendrá en cuenta como mérito el título que se considere a efectos de acreditación del requisito.
- Se valorará estar en posesión de títulos propios hasta un máximo de 2 puntos, en atención al siguiente baremo:
 - De duración superior a 200 horas y hasta 250 horas: 1 punto por título.
 - De duración superior a 250 horas y hasta 300 horas: 1,5 puntos por título.
 - De duración superior a 300 horas: 2 puntos por título.

B.2) Otros cursos de formación. Máximo 2 puntos

Se valorará hasta un máximo de 2 puntos otros cursos de formación en materias relacionadas con el objeto del puesto convocado, a razón de 0,75 puntos por cada curso de un mínimo de 4 horas.

B.3) Pertenencia a bolsas de trabajo de la entidad. Máximo 4 puntos.

Por formar parte de las bolsas de trabajo de puesto igual de la entidad: 4 puntos.

B.4) Lenguas oficiales de la UE. Máximo 4 puntos.

Se valorará, hasta un máximo de 4 puntos, el conocimiento de lenguas oficiales de la UE diferentes al español, en función de los niveles del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas.

Por la acreditación del conocimiento de cada una de esas lenguas se otorgará la siguiente puntuación:

- Nivel B2 o superior: 4 puntos
- Nivel B1: 2 puntos

Para cada lengua se valorará únicamente el nivel superior que se acredite.

Cuando el conocimiento de una lengua sea requisito de acceso, no se podrá valorar dicha lengua como mérito.

B.5) Conocimientos informáticos. Máximo 4 puntos.

Se valorarán los conocimientos informáticos acreditados mediante el sistema de certificaciones IT Txartela, pudiendo obtener un máximo de 4 puntos.

Serán objeto de valoración las siguientes certificaciones:

- Ofimática Open Office 3.0 o posterior.
- Microsoft Word 2000/XP/2003/2007/2010 o posterior.
- Microsoft Excel 2000/XP/2003/2007/2010 o posterior.
- Internet.
- Microsoft Access 2000/XP/2003 o posterior.
- Microsoft Outlook XP/2003/2010 o posterior.
- Microsoft Power Point 2000/XP/2003/2007/2010 o posterior.

Estas certificaciones se valorarán de conformidad con el siguiente baremo:

- Por cada certificación de nivel básico: 1 punto.
- Por cada certificación de nivel avanzado: 2 puntos.
- Por cada certificación de nivel único: 2 puntos.

En caso de que se acredite el nivel básico y el nivel avanzado del mismo módulo, sólo se valorará el avanzado.

Las certificaciones de una aplicación de versión posterior anularán las versiones anteriores, salvo que en la anterior versión la persona aspirante haya obtenido el nivel avanzado, en cuyo caso, se valorará este último.

CRITERIOS DE DESEMPATE

En caso de empate, el orden de prelación se establecerá atendiendo, sucesivamente, a los siguientes criterios, no siendo de aplicación la cláusula de prioridad prevista en el artículo 20.1.a) de la Ley 4/2005 para la Igualdad de Mujeres y Hombres y vidas libres de violencia machista contra las mujeres al no existir subrepresentación de las mujeres en el puesto convocado:

- A favor de quien hubiera obtenido mayor puntuación en la bolsa de trabajo en la entidad en el puesto convocado.
- A favor de quien haya prestado más tiempo de servicios en la entidad en el puesto convocado. No se tendrá en cuenta el límite de puntuación y se computará por días.
- A favor de quien haya prestado más tiempo de servicios en la entidad. No se tendrá en cuenta el límite de puntuación y se computará por días.
- A favor de quien haya prestado más tiempo de servicios en entidades diferentes en una plaza igual o equivalente a la convocada. No se tendrá en cuenta el límite de puntuación y se computará por días
- Sorteo público.

BOLSA DE TRABAJO

En este proceso selectivo no se generará bolsa de trabajo.

INFORMACIÓN SOBRE EL PUESTO

MISIÓN DEL PUESTO:

Prestar el servicio de información turística, participando en la atención al usuario.

ÁMBITOS DE ACTUACIÓN ESPECÍFICOS:

Las principales funciones asignadas al puesto convocado que se recogen en el organigrama son las siguientes:

- Atención y orientación turística al público presencial y no presencial.
- Suministro de información turística cultural y de recursos de carácter práctico del destino.
- Promoción y venta de productos y servicios turísticos de la ciudad.
- Actualización de la información para orientar con excelencia al visitante.
- Recogida de información sobre productos y servicios turísticos demandados por los visitantes.
- Gestión administrativa derivada del servicio de información y acogida.
- Notificación y registro de encuestas de satisfacción e incidencias comunicadas verbalmente por el visitante.
- Gestión de la tramitación de quejas y reclamaciones.
- Registro de visitas para la realización de informes y estadísticas en el programa de la Red Vasca de Oficinas de Turismo (Itourbask).
- Gestión administrativa del almacén en la tramitación de solicitudes y preparación de material.
- Recepción de visitas profesionales y de proveedores a la oficina.
- Acompañamiento/tutelaje del personal eventual o en prácticas, garantizando los estándares de calidad de los servicios ofrecidos.
- Prestación del servicio en cualquiera de las oficinas de recepción del visitante y en aquellos puntos que se habiliten en congresos y eventos.