

**SAN SEBASTIÁN TURISMO-DONOSTIA TURISMOA, Saren BIRJARPEN-
TASA ESPEZIFIKOARI DAGOZKION HAUTAKETA-PROZESUEN
DEIALDIA ETA OINARRIAK****OINARRIA ESPEZIFIKOAK**

Deitutako hautaketa-prozesuen zerrenda, sartzeko sistema eta modalitatea, plaza-kopurua eta oinarri espezifikoak zehazten dituen eranskina:

Lanpostua	Sistema	Sartzeko modalitatea	Plazak guztira	Oinarri espezifikoaren eranskina
Harrera eta Informazio Agentea	Lehiaketa-Oposizioa	Orokorra	2	1.Eranskina
Administraria	Lehiaketa-Oposizioa	Orokorra	1	2.Eranskina

Hautaketa-prozesu horietan ez da lan-poltsarik sortuko.

1. ERANSKINA:

HARRERA ETA INFORMAZIO AGENTEAREN BIRJARPEN-TASA ESPEZIFIKOARI DAGOKION HAUTAKETA-PROZESUAREN OINARRI ESPEZIFIKOAK

DEITUTAKO PLAZAK

LANPOSTUAREN IZENA	Harrera eta Informazio Agentea
HAUTAKETA SISTEMA	Lehiaketa-Oposizioa
DEITUTAKO PLAZAK	2
EUSKARAREN EZAGUTZA	B2 maila beharrezkoa da
KONTRATAZIO MOTA	Kontratu mugagabea

BETEKIZUN ESPEZIFIKOAK

ESKATUTAKO TITULAZIO AKADEMIKOA	Turismo-informazioarekin, -laguntzarekin eta -merkatuzarekin zerikusia duten espezialitateetako erdi-mailako teknikariaren titulua (Erdi-mailako Irakaskuntza) edo goi-mailako teknikariaren titulua (Goi-mailako Irakaskuntza) edo antzekoa.
BESTE HIZKUNTZA BATZUETAKO TITULAZIOA	Ingelesa, B2 maila
EZAGUTZA ESPEZIFIKOAK	<ul style="list-style-type: none"> - Lantokiaren informazio turistikoa - Lantokiaren historia, baliabide turistikoa eta eskaintako produktuak - Tokiko turismo-sektorea eta sektore nazionala - Administrazio-kudeaketa

HAUTAKETA PROZESUA

Hautaketa-sistema lehiaketa izango da, eta gehienez 100 puntu lor daitezke.

Prozesuaren kalifikazioa honako baremo honen arabera esleitutako puntuen baturak zehaztuko du:

OPOSIZIO FASEA: Gehienez 60 puntu.

Nahitaezkoa da, eta ez baztertzaila. Lanbide-gaitasuna baloratzeko probak egingo dira. Proba horiek galdetegiak izango dira, eta erantzun-aukera bat baino gehiago izango dute, eta/edo deialdiko lanpostuen eginkizunekin eta jarduera-esparruarekin lotutako kasu teoriko-praktikoak ebatziko dira.

Erreferentziatzko edukiak honako hauek izango dira: San Sebastián Turismo – Donostia Turismoko erabiltzaileari eman beharreko turismo-informazioa eta lantokiko baliabideei buruzko informazioa, enpresak eskaintzen dituen turismo-produktu eta -zerbitzuak, eta administrazio-kudeaketako eskumenak. Informazio hori eskuragarri dago haren webgunean:

[\(https://www.sansebastianturismoa.eus/eu/\)](https://www.sansebastianturismoa.eus/eu/).

Izangaiei probak prestatzeko orientabideak emateko, eranskin honen azken atalean lanpostuari buruzko informazioa sartu da.

LEHIAKETA FASEA: Gehienez 40 puntu.

A) ESPERIENTZIA PROFESIONALA: Gehienez 32 puntu.

Esperientzia profesionaltzat hartzen da sektore publikoko edozein erakundetan emandako zerbitzuengatiko esperientzia, deialdia egin duen entitatea barne, espezialitateei edo antzeko lanbide-taldeei atxikitako lanpostuetan, horren harremana funtzionarioa edo lan-kontratuduna den kontuan hartu gabe, eta baremo aplikagarria honako hau izango da, tipologiaren arabera:

- a) Erakundean egindako zerbitzuak, deialdiari dagokion lanpostuan:
Lan egindako hilabete bakoitzeko 0,38 puntu emango dira, gehienez 32 puntu.
- b) Erakundean emandako zerbitzuak, lanbide-talde bereko beste lanpostu batean:
Lan egindako hilabete bakoitzeko 0,12 puntu emango dira, gehienez 8 puntu.
- c) Donostiako Udalaren menpeko beste erakunde batean edo Udalean bertan emandako zerbitzuak, lanpostu berean edo baliokidean.
Lan egindako hilabete bakoitzeko 0,20 puntu emango dira.
- d) Donostiako Udalarena ez den sektore publikoko beste erakunde batean emandako zerbitzuak, lanpostu berean edo baliokidean.
Lan egindako hilabete bakoitzeko 0,13 puntu emango dira.

c eta d ataletan lortutako puntuazioen baturagatik gehienez 24 puntu lortu ahal izango dira.

Esperientzia-tipologia bakoitzean lan egindako aldien batura egingo da zenbaketan, eta, hori batu ondoren, hilabete baino gutxiagoko zatiak baztertuko dira. Horretarako, 30 eguneko multzoa hartuko da hilabetetzat.

Erakundean bertan emandako zerbitzuak alegatu egin beharko dira, eta ofizioz zenbatuko dira.

Donostiako Udalaren mendeko gainerako erakundeetan, Udalean bertan edo sektore publikoko beste erakunde batzuetan emandako zerbitzuak alegatu eta egiaztatu egin beharko dira, egiaztagiri bat aurkeztuz. Dokumentu horrek, erakunde bakoitzak erabakitzen duen ereduan, horretarako ezartzen den prozeduran eskatzen den informazioa banakatu beharko du, besteak beste, lanpostuaren izena, kategoria, lan egindako aldiak, lanaldia eta eginkizunen deskribapena.

Lanbide-esperientziaren ondorioetarako, honako hauek baloratuko dira: hautagaiak senitartekoak zaintzeko edo genero-indarkeriagatik eszedentzian egon diren denbora; lanaldi-murrizketei edo baimenei egotz dakiekeen denbora, amatasuna eta aitatasuna babestea edo bizitza pertsonalaren, familiakoaren eta lanekoaren kontziliazio erantzukidea erraztea helburu duena, bai eta enplegatu publikoek genero-indarkeriagatiko baimenak baliatu dituzten denbora ere.

B) PRESTAKUNTZA, BESTE EZAGUTZA BATZUK ETA LAN-POLTSETAKO KIDE IZATEA: Gehienez 8 puntu.**B.1) Titulazio akademiko ofiziala eta titulu propioak. Gehienez 4 puntu.**

- 4 puntu emango dira lortu nahi den lanposturako eskatzen den titulazio akademiko ofiziala edo handiagoa izateagatik. Maila berekoa bada, baldintza gisa ezarritakoaz bestelako titulazio bat izan beharko da, ez baita kontuan hartuko betekizuna egiaztatzeko aintzat hartzen den titulua.
- Titulu propioak izatea baloratuko da, gehienez ere 2 puntu, baremo honen arabera:
 - 200 ordutik 250 ordura bitarteko iraupena: Puntu 1 titulu bakoitzeko.
 - 250 ordutik 300 ordura bitarteko iraupena: 1,5 puntu titulu bakoitzeko.
 - 300 ordutik gorako iraupena: 2 puntu titulu bakoitzeko.

B.2) Beste prestakuntza-ikastaro batzuk. Gehienez 2 puntu

Gehienez ere 2 puntu emango dira deitutako lanpostuaren xedearekin zerikusia duten gaiei buruzko beste prestakuntza-ikastaro batzuetan, eta 0,75 puntu emango dira gutxienez 4 orduko ikastaro bakoitzeko.

B.3) Erakundearen lan-poltsetako kide izatea. Gehienez 4 puntu.

Erakundeko lanpostu bereko lan-poltsetan sartzeagatik: 4 puntu.

B.4) EBko hizkuntza ofizialak. Gehienez 4 puntu.

Gehienez 4 puntu emango dira espainieraz bestelako EBko hizkuntza ofizialak jakiteagatik, Hizkuntzen Europako Erreferentzia Esparru Bateratuaren mailen arabera.

Hizkuntza horietako bakoitzaren ezagutza egiaztatzeagatik puntuazio hau emango da:

- B2 maila edo gehiago: 4 puntu.
- B1 maila: 2 puntu.

Hizkuntza bakoitzerako, egiaztatzen den maila altuena baino ez da baloratuko.

Hizkuntza bat jakitea sartzeko baldintza denean, ezin izango da hizkuntza hori merezimendu gisa baloratu.

B.5) Ezagutza informatikoak. Gehienez 4 puntu.

IT Txartelaren ziurtagirien sistemaren bidez egiaztatutako ezagutza informatikoak baloratuko dira, eta gehienez 4 puntu lortu ahal izango dira.

Honako ziurtagiri hauek baloratuko dira:

- Open Office 3.0 bulegotika edo ostekoa.
- Microsoft Word 2000/XP/2003/2007/2010 edo ostekoa.
- Microsoft Excel 2000/XP/2003/2007/2010 edo ostekoa.
- Internet.
- Microsoft Access 2000/XP/2003 edo ostekoa.
- Microsoft Outlook XP/2003/2010 edo ostekoa.

- Microsoft Power Point 2000/XP/2003/2007/2010 edo ostekoa.

Ziurtagiri horiek baremo honen arabera baloratuko dira:

- Oinarrizko mailako ziurtagiri bakoitzeko: Puntu 1.
- Maila aurreratuko ziurtagiri bakoitzeko: 2 puntu.
- Maila bakarreko ziurtagiri bakoitzeko: 2 puntu.

Modulu beraren oinarrizko maila eta maila aurreratua egiaztatzen badira, aurreratua bakarrik baloratuko da.

Geroagoko bertsio-aplikazio baten ziurtagiriek aurreko bertsioak baliogabetuko dituzte, salbu eta aurreko bertsioan izangaiak maila aurreratua lortu badu; kasu horretan, azken hori baloratuko da.

BERDINKETA HAUSTEKO IRIZPIDEAK

Berdinketa gertatuz gero, lehentasun-hurrenkera honako irizpide hauen arabera ezarriko da, hurrenez hurren, eta ez da aplikatuko Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako eta Emakumeen aurkako Indarkeria Matxistarik Gabeko Bizitzetarako 4/2005 Legearen 20.1.a) artikuluan aurreikusitako lehentasun-klausula, deitutako lanpostuan emakumeen gutxieneko ordezkariarik ez dagoelako:

- Erakundeko lan-poltsan deialdiko lanpostuan puntuaziorik handiena lortu duenaren alde.
- Erakunde deitutako lanpostuan zerbitzu-denbora gehien eman duenaren alde. Puntuazio-muga ez da kontuan hartuko, eta egunka zenbatuko da.
- Erakunde deitutako lanpostuan zerbitzu-denbora gehien eman duenaren alde. Puntuazio-muga ez da kontuan hartuko, eta egunka zenbatuko da.
- Beste erakunde batzuetan deitutako plazaren berdina edo baliokidea den plaza batean zerbitzu-denbora gehien eman duenaren alde. Puntuazio-muga ez da kontuan hartuko, eta egunka zenbatuko da.
- Zozketa publikoa.

LAN-POLTSA

Hautaketa-prozesu honetan ez da lan-poltsarik sortuko.

LANPOSTUARI BURUZKO INFORMAZIOA

LANPOSTUAREN EGINKIZUNA:

Turismo-informazioko zerbitzua ematea, erabiltzailearentzako arretan parte hartuz.

JARDUTEKO EREMU ESPEZIFIKOAK:

Hona hemen deitutako lanpostuari esleitutako funtzio nagusiak, organigraman jasota daudenak:

- Jendearentzako arreta eta orientazio turistikoa, aurrez aurre eta online edo telefonoz.
- Turismo-informazio kulturala eta baliabide praktikoak ematea.
- Hiriko produktu eta zerbitzu turistikoa sustatzea eta saltzea.
- Informazioa eguneratzea, bisitaria bikain orientatzeko.
- Bisitarien eskatutako turismo-produktu eta -zerbitzuei buruzko informazioa bilatzea.
- Informazio- eta harrera-zerbitzuaren ondoriozko administrazio-kudeaketa.
- Asebetetze-inkestak eta bisitarien ahoz jakinarazitako gorabeheren berri ematea eta erregistratzea.
- Kexa eta erreklamazioen tramitazioa kudeatzea.
- Turismo Bulegoen Euskal Sarearen (Itourbask) programan txostenak eta estatistikak egiteko bisiten erregistroa.
- Biltegiaren administrazio-kudeaketa eskaerak izapidetzean eta materiala prestatzean.
- Bulegora bisita profesionalak eta hornitzaileenak jasotzea.
- Behin-behineko edo praktiketako langileen laguntza/tutoretza, eskaintzen diren zerbitzuen kalitate-estandarrak bermatuz.
- Bisitariari harrera egiteko edozein bulegotan eta kongresu eta ekitaldietan prestatzen diren puntuetan zerbitzua ematea.