

Condiciones del proceso de selección de AGENTE DE INFORMACIÓN Y ACOGIDA para San Sebastián Turismo – Donostia Turismoa S.A.

PRIMERA. OBJETO DE LA CONVOCATORIA.

El objeto del presente proceso de selección es la incorporación de las plazas de AGENTE DE INFORMACIÓN Y ACOGIDA para SAN SEBASTIÁN TURISMO – DONOSTIA TURISMOA S.A., sociedad pública municipal que tiene por objeto la promoción, desarrollo y potenciación de las actividades económicas y sociales que contribuyan, directa o indirectamente a impulsar el desarrollo del turismo en el ámbito territorial de Donostia / San Sebastián, prevista en su oferta pública de empleo de 2022, 2024 y 2025.

Plazas ofertadas:

- 4 plazas de carácter fijo
- 5 plazas de carácter fijo discontinuo

El número de puestos convocados podrá incrementarse con el de las vacantes que se produzcan con anterioridad a la publicación de las calificaciones finales de las personas aspirantes propuestas. En tal caso, no será preceptiva la apertura de un nuevo plazo de presentación de solicitudes. Dicho incremento de puestos queda condicionado, en todo caso, al cumplimiento de la legislación vigente sobre la limitación de incorporación de nuevo personal y se hará pública en el BOLETÍN OFICIAL de Gipuzkoa y en la página web www.sansebastianturismoa.eus. En ese caso, se procederá a su cobertura por orden de clasificación definitiva con las personas aspirantes que hayan superado el proceso de selección.

Las funciones principales asignadas al puesto, según se recogen en el organigrama de la sociedad, 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 y del territorio.
- 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.
- Todas aquellas funciones que se establezcan conformes a la cualificación profesional requerida para el desempeño del puesto.

La jornada de trabajo es de lunes a domingo, incluyendo festivos, en base a calendarios rotativos.

La retribución asignada en 2025 es de 35.740,76 euros brutos anuales (importe de referencia calculado para jornada completa).

Las contrataciones derivadas del proceso de selección se realizarán mediante la formalización de contrato laboral indefinido a jornada completa (4 plazas) y contrato laboral fijo discontinuo (5 plazas). En este último caso, se estiman unos contratos anuales de entre 4 y 6 meses para el incremento de la actividad turística en los periodos de Semana Santa/ Pascua, verano, Navidad y puentes.

Las personas seleccionadas para los puestos con contrato laboral fijo discontinuo (5 plazas) se incluirán en el censo de Fijos Discontinuos de AGENTES DE ACOGIDA E INFORMACIÓN existente en la empresa que vendrá determinado, en primer lugar, por la antigüedad como fijo discontinuo de la persona trabajadora en la entidad y, en segundo lugar, por la puntuación/calificación obtenida (de más alta a más baja) en el proceso de selección llevado al efecto.

Las personas aspirantes que superen el proceso de selección y no accedan a las plazas ofertadas se incorporarán a la bolsa de trabajo existente y se agregarán al final de la misma por orden de puntuación en este proceso.

La convocatoria es pública y abierta y el proceso de selección estará gestionado por Grupo OTEIC, empresa de selección de personal, ateniéndose a las condiciones recogidas en este documento y a los principios de igualdad, mérito, capacidad y publicidad.

SEGUNDA. REQUISITOS Y CONDICIONES DE PARTICIPACIÓN.

Podrán tomar parte en el proceso de selección quienes reúnan los siguientes requisitos excluyentes a la fecha de finalización del plazo de la presentación de solicitudes de participación:

- A) Tener residencia legal en España y permiso de trabajo.
- B) Tener cumplidos 16 años.
- C) Poseer la capacidad funcional para el desempeño de las tareas del puesto convocado.
- D) No incurrir en causa legal de incapacidad o incompatibilidad según la normativa vigente.
- E) Estar en posesión, o haber abonado los derechos para su expedición, de las titulaciones exigibles según los siguientes requisitos:

- E.1) **FORMACIÓN ACADÉMICA:** Estar en posesión, o haber abonado los derechos para la obtención del título oficial de Técnico (Ciclo Formativo de Grado Medio) o Técnico Superior (Ciclo Formativo de Grado Superior) en especialidades relacionadas con Información, Asistencia y Comercialización Turísticas o equivalente.

En el caso de titulaciones extranjeras se deberá estar en posesión de la credencial que acredite su homologación.

E.2) IDIOMAS:

- **Euskera:** Poseer certificado oficial de conocimiento de euskera a nivel B2 u homologable, o en su caso, certificación para la aplicación de las exenciones previstas en el Decreto 47/2012, de 3 de abril, de reconocimiento de los estudios oficiales realizados en euskera y de exención de la acreditación con títulos y certificaciones lingüísticas en euskera.
- **Inglés:** Poseer certificado oficial de conocimiento de inglés a nivel B2 u homologable.

Las personas aspirantes deben reunir los requisitos a la fecha de finalización del plazo establecido para la presentación de las solicitudes de participación y deberán mantener su cumplimiento hasta suscribir contrato laboral.

Si en cualquier momento del proceso llegara a conocimiento del Comité de Selección que alguna de las personas aspirantes carece de los requisitos exigidos en la convocatoria, se le excluirá de la misma, previa audiencia de la persona interesada.

TERCERA. PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES DE PARTICIPACIÓN.

El plazo para presentar las solicitudes de participación es de 14 días naturales contados a partir del día siguiente a la publicación de esta convocatoria en prensa, en concreto, **desde el día 17 de marzo de 2025 hasta el día 30 de marzo de 2025, ambos inclusive.**

Se deberá presentar la siguiente documentación:

- a) **Impreso de Solicitud de Participación** disponible en el apartado de contratación de www.sansebastianturismoa.eus (www.sansebastianturismoa.eus/es/contratacion) debidamente cumplimentado, **debiendo hacer constar que reúnen todas y cada una de las condiciones exigidas en la condición segunda**, referidas siempre a la fecha de finalización del plazo de presentación de las solicitudes de participación.

Se informa que la presentación de la documentación original acreditativa del cumplimiento de los requisitos exigidos en la condición segunda será requerida para su comprobación en la fase 3 del proceso de selección, junto con la documentación referida a la valoración de méritos, según la forma y plazo que se indicará. La falta de correspondencia entre original y fotocopia podrá ser motivo de exclusión del proceso de selección.

- b) **Curriculum Vitae actualizado**, que se adjuntará junto al mencionado impreso.

Lugar o medios de presentación de solicitudes de participación:

- **Mediante correo electrónico**, hasta las 23:59 horas del 30 de marzo, a la siguiente dirección:

sansebastianturismoa@oteic.com

- **De forma presencial** en la siguiente dirección: Grupo OTEIC, Parque Empresarial Zuatzu, Edificio Igeldo, 1ª Planta - 20018 Donostia / San Sebastián. El horario para la presentación presencial es de 9:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes.
- En las oficinas de Correos, **mediante envío certificado** dirigido a la siguiente dirección: Grupo OTEIC, Parque Empresarial Zuatzu, Edificio Igeldo, 1ª Planta - 20018 Donostia / San Sebastián.

Las solicitudes indebidamente cumplimentadas/presentadas podrán ser excluidas de la convocatoria por decisión del Comité de Selección.

Solamente serán admitidas las solicitudes presentadas en el plazo y forma indicados, siendo excluidas todas aquellas que incumplan estos requisitos.

CUARTA. ADMISIÓN DE PERSONAS ASPIRANTES.

Finalizado el plazo de presentación de solicitudes de participación, se revisarán las mismas para comprobar el cumplimiento de los requisitos exigidos y se publicará en www.sansebastianturismoa.eus el listado provisional de personas aspirantes admitidas y excluidas en el proceso selectivo, especificando el motivo de exclusión de las personas afectadas. La publicación de este listado se realizará, previsiblemente el día 2 de abril.

Las personas aspirantes excluidas podrán realizar las alegaciones o subsanación de errores oportunas, durante 3 días hábiles, incluido el día de publicación de la lista, en la forma que se indicará en el mismo listado.

Las alegaciones serán resueltas por la Comisión de Selección dando lugar a la publicación por el mismo medio del listado definitivo de candidaturas admitidas y excluidas en el proceso selectivo.

Si por cualquier causa no se resolvieran las alegaciones antes de la celebración de la primera jornada de pruebas, las personas aspirantes podrán participar en la misma bajo la condición suspensiva de que sólo se procederá a su evaluación en caso de que su candidatura resulte finalmente admitida como resultado de la resolución de la alegación.

QUINTA. PROCESO DE SELECCIÓN.

5.1 Se conformará al efecto una Comisión de Selección compuesta por la Dirección Gerencial, la responsable de Organización y una Representante de los trabajadores de la sociedad con el objeto de gestionar el proceso selectivo y en particular de valorar las solicitudes presentadas, así como de calificar las pruebas y méritos en las distintas fases del proceso selectivo. En caso de imposibilidad de asistencia de algún/a miembro del comité de selección, la Dirección procederá a la designación de la persona que lo sustituya.

La Comisión de Selección velará por la transparencia y objetividad del proceso de selección, así como por la confidencialidad de las pruebas y del estricto cumplimiento de las condiciones que rigen la convocatoria. Asimismo, queda facultada para resolver las dudas que se presenten en el desarrollo del proceso de selección y para tomar los acuerdos necesarios para su ordenado desarrollo de conformidad con lo dispuesto en las presentes condiciones, estableciendo los criterios que deban adoptarse en relación con los supuestos no previstos en ellas.

La Comisión de Selección adoptará las oportunas medidas para garantizar la confidencialidad del contenido de los ejercicios escritos, así como para garantizar que sean corregidos sin que se conozca la identidad de las personas que toman parte. Asimismo, validará los resultados de cada una de las fases y resolverá cuantas incidencias se presenten.

La Comisión de Selección podrá disponer la incorporación a sus trabajos de asesores/as o empresas especializadas para realizar las gestiones y pruebas que estime pertinentes, como por ejemplo recepción de candidaturas, diseño de las pruebas, ejecución, valoración de las mismas, etc.

5.2 Las personas interesadas podrán presentar las alegaciones que consideren oportunas frente a los acuerdos de la Comisión de Selección dentro de los plazos que la misma establecerá al efecto y siguiendo el procedimiento que se establezca al efecto en cada caso. Agotados los períodos de alegación y resueltas las mismas, los acuerdos en cuestión pasarán a ser definitivos.

5.3 El proceso de selección consta de las siguientes fases:

- **FASE 1: Análisis de conocimiento y análisis aptitudinal:** Consistirá en la realización de pruebas de carácter teórico y/o práctico relacionadas con la información turística, cultural y de recursos a prestar al usuario de San Sebastián Turismo – Donostia Turismoa sobre el destino de Donostia / San Sebastián en particular, así como de otras localidades cercanas de interés en el ámbito de Euskadi, Navarra e Iparralde, los productos y servicios turísticos ofrecidos por la empresa y otros requerimientos de gestión administrativa del puesto a cubrir y, pruebas de carácter psicotécnico orientadas a la valoración de las capacidades y aptitudes requeridas por el perfil del puesto.

A modo meramente enunciativo y no limitativo, se indican algunas entidades/recursos de referencia a efectos de fuentes bibliográficas:

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

<https://www.gipuzkoasansebastian.eus/eu/>

<https://turismoa.euskadi.eus/eu/>

<https://dbus.eus/es/>

<https://lurraldebus.eus/>

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

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

<https://www.sansebastianfestival.com/es/>

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

La prueba se celebrará previsiblemente el viernes 11 de abril de 2025, por la tarde. No obstante, la convocatoria oficial se realizará mediante el medio oficial referido en la base séptima.

Se valorará sobre un máximo de 40 puntos y será necesario obtener un mínimo de 20 puntos para superar esta Fase. Además, accederán a la siguiente fase las 35 personas aspirantes con mayor puntuación, ampliándose en caso de empate hasta incluir aquellos que tengan la misma puntuación.

No obstante, la Comisión de Selección, queda facultada para, con anterioridad a su identificación nominal, determinar el nivel mínimo a alcanzar y en consecuencia reducir la puntuación necesaria para la superación de la fase. Todo ello, teniendo en cuenta el número de personas participantes presentadas al ejercicio, su dificultad y las necesidades organizativas.

- **FASE 2: Análisis Personal:** Consistirá en la realización de entrevista/s personales presenciales y otras pruebas personales y/o grupales orientadas a la valoración de la adecuación personal y competencial de la persona candidata al perfil requerido.

Se valorará sobre un máximo de 40 puntos. Será necesario obtener al menos 25 puntos para superar esta Fase.

- **FASE 3: Valoración de Méritos:** Se valorarán hasta un máximo de 20 puntos los méritos siguientes, que deberán haber sido alegados previamente en el Impreso de Solicitud de Participación y acreditados documentalmente en la forma y plazo que se abrirá a estos efectos, siendo en todo caso la fecha de referencia de los méritos que se aleguen la de finalización del plazo de presentación de solicitudes. La calificación de esta fase vendrá determinada por la suma de los puntos atribuidos con arreglo al siguiente baremo de méritos:

A) Conocimiento de idiomas extranjeros adicional al requisito mínimo y acreditados en todo caso mediante certificados oficiales: se valorará con un máximo de 10 puntos, con arreglo a lo siguiente:

- Conocimiento de Francés: máximo 7 puntos

- Conocimiento de inglés a nivel superior al requerido o conocimiento de otros idiomas extranjeros distintos: máximo 3 puntos.

- B)** Experiencia en funciones similares: se valorará con un máximo de 8 puntos. Se tendrá en cuenta la experiencia idéntica o similar en contenidos y nivel de responsabilidad con el puesto, concretamente en los siguientes ámbitos: información turística y cultural, venta y promoción de productos y servicios turísticos y/o gestión administrativa.

Corresponderá a la Comisión de Selección la valoración de la cualidad de los contenidos formativos y de capacitación y la experiencia profesional en función del beneficio en el que puedan redundar para el citado puesto.

La Comisión de Selección podrá computar proporcionalmente periodos de tiempo inferiores al año de duración. En los supuestos en los que existan periodos de dedicación en régimen de jornada parcial, el cómputo se realizará de forma proporcional al tiempo de dedicación realmente prestado.

- C)** Otras titulaciones académicas relacionadas con el puesto: se valorará con un máximo de 2 puntos.

La puntuación mínima para superar el proceso de selección será de 45 puntos, salvo que tal como se ha previsto en la definición de la Fase 1, la Comisión de Selección decida reducir la puntuación mínima exigida.

La Comisión de selección se reserva la posibilidad de modificar el orden de realización de las fases y pruebas, determinar la realización de varias fases y pruebas el mismo día, así como la posibilidad de eliminar alguna de las fases o pruebas a la vista de la marcha del proceso.

Las personas aspirantes serán convocadas en llamamiento único y la no presentación de una persona a cualquiera de las pruebas en el momento de ser llamada determinará automáticamente el decaimiento de su derecho a participar en la misma, quedando excluida en consecuencia del proceso selectivo, salvo en los casos debidamente justificados y apreciados libremente por la Comisión de Selección.

Se realizarán las adaptaciones necesarias para la realización de las pruebas a aquellas personas con diversidad funcional que precisen de adaptación especial, de forma que gocen de igualdad de oportunidades que el resto de participantes, siempre que con ello no se desvirtúe el contenido de la prueba, ni se reduzca o menoscabe el nivel de aptitud exigido.

SEXTA. INCORPORACIÓN.

El orden de clasificación definitivo estará determinado por la suma de las puntuaciones obtenidas en las diferentes fases del proceso de selección, lo que determinará el orden de prelación.

En caso de empate, el orden se establecerá atendiendo a los siguientes criterios de aplicación sucesiva, 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 haya obtenido mayor puntuación en la Fase 2
- A favor de quien haya obtenido mayor puntuación en la Fase 1

Las personas que resultaran seleccionadas se incorporarán en los plazos que se estipulen, coincidiendo con las necesidades organizativas efectivas de la Sociedad mediante la formalización de contrato indefinido (4 plazas) y contrato laboral de carácter fijo discontinuo (5 plazas), a elección por orden de clasificación definitivo, y se regirán por la normativa de la misma, debiendo acreditar previamente los requisitos exigidos para tomar parte en el proceso de selección que no hayan sido comprobados fehacientemente a lo largo del proceso selectivo o que se refiera a condiciones personales de las personas solicitantes que deban mantenerse

a lo largo del mismo, tales como, la ausencia de circunstancias de incapacidad o incompatibilidad.

Quienes, dentro de los plazos indicados en cada caso, y salvo los casos de fuerza mayor, no presentasen la documentación, o del examen de la misma se dedujera que carecen de alguno de los requisitos exigidos, o no llegaran a reunir la aptitud exigible para el desempeño de las tareas correspondientes, no podrán suscribir contratos, quedando anuladas todas sus actuaciones, sin perjuicio de la responsabilidad en que pudieran haber incurrido por falsedad en su solicitud.

SÉPTIMA. PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN

Toda la información relacionada con el desarrollo del proceso selectivo se publicará en la dirección www.sansebastianturismoa.eus/es/contratacion a efectos de notificación.

OCTAVA. TRATAMIENTO DE DATOS

Los datos personales facilitados por las personas participantes en sus respectivas solicitudes y aquellos otros que faciliten durante el proceso objeto de la presente convocatoria, serán tratados, en calidad de Responsable del Tratamiento, por SAN SEBASTIÁN TURISMO - DONOSTIA TURISMOA, S.A. (entidad con domicilio en Donostia / San Sebastián (Gipuzkoa), Boulevard, nº 8, inscrita en el Registro Mercantil de Gipuzkoa al tomo 1.479, folio 81, hoja SS-9.471 y con N.I.F. A-20188884), con la finalidad de gestionar su participación en dicho proceso de selección, y sobre la base de la aplicación de medidas precontractuales a solicitud de la propia persona aspirante.

Asimismo, al presentar su candidatura, la persona aspirante consiente que, en caso de superar el proceso de selección, sea incorporada al fichero de tratamiento de datos de Gestión de Personal objeto de las presentes condiciones, autorizando igualmente el correspondiente tratamiento de sus datos personales sobre la base de dicho consentimiento.

SAN SEBASTIÁN TURISMO - DONOSTIA TURISMOA, S.A. ha designado un Delegado de Protección de Datos (DPO), encargado de la gestión y control de la privacidad en la entidad y con el cual puede contactar con a través de la dirección de correo electrónico dbo@donostia.eus.

SAN SEBASTIÁN TURISMO - DONOSTIA TURISMOA, S.A. conservará los datos personales de las personas participantes durante el tiempo estrictamente necesario para la adecuada ejecución del proceso de selección objeto de la presente convocatoria y por los plazos adicionales de conservación que la entidad deba observar para el cumplimiento de sus obligaciones legales.

El proceso selectivo objeto de la presente convocatoria está regido por el principio de publicidad, por lo que se publicará en el medio señalado en la base séptima las relaciones de personas admitidas y excluidas, así como las puntuaciones obtenidas por las personas participantes y resultados finales, consignándose la identidad mediante número de DNI.

Al margen de la antedicha publicación, que supone una comunicación de datos basada en el interés público, y salvo aquellos supuestos en los que resulte obligatorio por imperativo legal (e.g. Jueces, Tribunales y/o Autoridades Públicas), los datos personales de las personas participantes no serán comunicados a ningún tercero. Tampoco está prevista la realización de transferencias internacionales de datos personales.

Las personas participantes tendrán derecho a (i) solicitar el acceso a sus datos personales, así como a su rectificación, supresión, limitación de su tratamiento, a la portabilidad de los mismos o a oponerse a su tratamiento, cuando proceda, mediante solicitud escrita dirigida a la dirección dbo@donostia.eus; y (ii) presentar una reclamación ante la Autoridad Vasca de Protección de

Datos o ante cualquier otra Autoridad de Control competente, especialmente cuando no hubieran obtenido satisfacción en el ejercicio de sus derechos.

San Sebastián, 16 de marzo de 2025



Isabel Aguirrezabala Wurster
Directora Gerente