

BASES DE LA CONVOCATORIA PARA LA PROVISIÓN DEFINITIVA DE DOS PUESTOS DE TRABAJO DE AGENTE DE INFORMACIÓN Y ACOGIDA DE SAN SEBASTIÁN TURISMO – DONOSTIA TURISMOA S.A. Y CREACIÓN DE BOLSA DE TRABAJO PARA NECESIDADES NO PERMANENTES DE PERSONAL.**PRIMERA. OBJETO DE LA CONVOCATORIA.**

Es objeto de la presente convocatoria la provisión definitiva de dos puestos de trabajo de AGENTE DE INFORMACIÓN Y ACOGIDA para la Sociedad SAN SEBASTIÁN TURISMO – DONOSTIA TURISMOA S.A.

Asimismo, se generará una Bolsa de Trabajo de AGENTES DE INFORMACIÓN Y ACOGIDA con los/as candidatos/as que habiendo superado el Proceso de Selección no se hayan incorporado a los puestos ofertados, para cubrir las necesidades no permanentes de personal de la Sociedad.

La creación de la citada Bolsa de Trabajo supone que, a partir de la fecha de finalización del proceso selectivo, quedan automáticamente sin efecto anteriores Bolsas de Trabajo de Gestor/a de Información y Acogida (anterior denominación de este mismo puesto).

Las 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.
- Todas aquellas funciones que se establezcan conformes a la cualificación profesional requerida para el desempeño del puesto.

La retribución asignada en 2019 para el puesto es de 30.743,72 €/ brutos anuales.

SEGUNDA. REQUISITOS Y CONDICIONES GENERALES DE PARTICIPACIÓN.

Podrán tomar en el proceso de selección quienes acrediten los siguientes requisitos a la fecha de finalización del plazo establecido para la presentación de las solicitudes de participación:

- A) Nacionalidad: tener la nacionalidad de alguno de los estados miembros de la Unión Europea, o ser nacional de algún estado al que, en virtud de la aplicación de los Tratados internacionales celebrados por la Unión Europea y ratificados por el Estado español, le sea de aplicación la libre circulación de trabajadores.

Asimismo, podrán tomar parte las personas extranjeras no incluidas en el párrafo anterior que tengan residencia legal en el estado español. Si resultaran seleccionadas, deberán poseer la autorización administrativa para realizar la actividad objeto del contrato con carácter previo a la formalización de éste.

- B) Haber cumplido 18 años de edad. En cualquier caso, a la fecha de formalización del contrato correspondiente, el/la aspirante no podrá tener cumplidos los 65 años.

- C) Estar en posesión, o haber abonado los derechos para la obtención las titulaciones exigibles según los siguientes requisitos específicos:

C.1) FORMACIÓN: Estar en posesión, o haber abonado los derechos para la obtención de la titulación oficial de Técnico (Formación Profesional de Grado Medio) o Técnico Superior (Formación Profesional 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.

C.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.

El cumplimiento de los requisitos deberá mantenerse hasta la toma de posesión del puesto, pudiendo ser excluidos del proceso en cualquier momento aquellos aspirantes que incumplan dichos requisitos.

TERCERA. MÉRITOS.

Serán valorados como méritos en la correspondiente fase del proceso selectivo los siguientes:

- A) Conocimiento de idiomas extranjeros: conocimiento de francés y/o nivel superior al exigido en los requisitos específicos del puesto o conocimiento de otros idiomas distintos.
- B) Experiencia en funciones similares.
- C) Otras titulaciones académicas relacionadas con el puesto.

CUARTA. PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES DE PARTICIPACIÓN.

Las personas aspirantes deberán presentar su solicitud de admisión en el proceso según el modelo del Anexo adjunto a las presentes Bases en el plazo de 15 días naturales contados a partir del siguiente a la publicación de esta convocatoria en prensa, concretamente **desde el día 14 de enero de 2019 hasta el día 28 de enero de 2019.**

Las solicitudes se presentarán en las oficinas de Grupo OTEIC ubicadas en Parque Empresarial Zuatzu, edificio Igeldo, 1ª planta de Donostia-San Sebastián en horario de atención al público de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas (salvo el día 21 de enero que permanecerán cerradas por festividad local).

Solamente serán admitidas las solicitudes entregadas en dicho plazo y en el lugar indicado, siendo excluidas todas aquellas que incumplan dichos requisitos.

En la solicitud se hará constar que el/la aspirante reúne todas y cada una de las condiciones exigidas en la Base Segunda de esta convocatoria, a la fecha de finalización del plazo establecido para la presentación de las solicitudes de participación.

Se adjuntará fotocopia del Documento Nacional de Identidad o documento de identificación equivalente y de las titulaciones a que se refiere el apartado C) de la Base Segunda (C.1) Formación y C.2) Idiomas). Se admitirá la presentación de fotocopia ordinaria de la documentación requerida. No obstante, SAN SEBASTIÁN TURISMO-DONOSTIA TURISMOA, S.A. se reserva el derecho a comprobar la veracidad de la documentación/información aportada pudiendo excluir automáticamente del proceso de selección a las personas que hayan aportado información no veraz.

La presentación de la documentación original será requerida para su cotejo en la fase 4, junto con la documentación referida a la valoración de méritos, a acreditar en la forma y plazo que se indicará durante el desarrollo del proceso selectivo. La falta de correspondencia entre original y fotocopia podrá ser motivo de exclusión del proceso de selección.

Las Solicitudes de Admisión indebidamente acreditadas mediante los documentos solicitados podrán ser excluidas del proceso de selección por decisión de la empresa cuando a juicio de ésta sean manifiestamente incorregibles.

QUINTA. ADMISIÓN DE ASPIRANTES.

Una vez finalizado el plazo de presentación de solicitudes, se publicará en la web de SAN SEBASTIÁN TURISMO – DONOSTIA TURISMOA S.A. el listado provisional de aspirantes admitidos/as y excluidos/as en el proceso selectivo especificando la causa de exclusión.

Los/las aspirantes excluidos podrán realizar las reclamaciones o subsanaciones de errores oportunos durante los siguientes 2 días hábiles a partir de la publicación del listado provisional, en la forma que se indicará en el anuncio de publicación del listado.

Las alegaciones serán resueltas por la Comisión de Selección de SAN SEBASTIÁN TURISMO – DONOSTIA TURISMOA S.A., dando lugar a la publicación del listado definitivo de aspirantes admitidos/as y excluidos/as en el Proceso Selectivo.

SEXTA. PROCESO DE SELECCIÓN.

6.1 Se conformará una Comisión de Selección compuesta por la Dirección Gerencial, la responsable de Organización y Administración y la 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.

La Comisión de Selección velará por la objetividad del proceso de selección. Asimismo, queda facultada para resolver las dudas que se presenten en el desarrollo del mismo y tomar los acuerdos necesarios para el desarrollo en orden de la Convocatoria en base a estas normas, estableciendo los criterios que deban adoptarse en relación con los supuestos no previstos en estas bases.

La Comisión de Selección adoptará las oportunas medidas para garantizar la confidencialidad del contenido de los ejercicios escritos, así como que sean corregidos garantizando que no 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 en algunos casos, etc.

A efectos de comunicaciones y demás incidencias que pudieran surgir a lo largo del mismo la Comisión de Selección tendrá su domicilio en:

Área de Organización y Administración
SAN SEBASTIÁN TURISMO – DONOSTIA TURISMOA S.A. Boulevard 8
20003 - Donostia / San Sebastián

6.2 Toda la información relacionada con el desarrollo del proceso selectivo se publicará en la página web www.sansebastianturismo.com.

Esta publicación sustituirá la notificación personal a los interesados y producirá los mismos efectos.

6.3 El proceso de selección se divide en las siguientes fases:

FASE 1: Prueba de Conocimiento: Consistirá en la realización de pruebas de carácter teórico y/o práctico relacionadas con 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 y otros requerimientos de gestión administrativa del puesto a cubrir. Se valorará sobre un **máximo de 20 puntos. Será necesario obtener al menos 10 puntos para superar esta Fase.**

FASE 2: Análisis Aptitudinal: Consistirá en la realización de pruebas de carácter psicotécnico orientadas a la valoración de las capacidades y aptitudes requeridas por el perfil del puesto. Se valorará sobre un **máximo de 25 puntos. Será necesario obtener al menos 12,50 puntos para superar esta Fase.**

FASE 3: Entrevista y Análisis Personal. Consistirá en la realización de entrevista/s y/u otras pruebas personales y/o grupales orientadas a la valoración de la adecuación personal y competencial de la candidatura a las características del puesto. Se valorará sobre un **máximo de 30 puntos. Será necesario obtener al menos 15 puntos para superar esta Fase.**

FASE 4: Valoración de Méritos. Se valorarán **hasta un máximo de 25 puntos** los méritos a los que se refiere la Base Tercera, siempre que hayan sido alegados y acreditados en el plazo que se abrirá a estos efectos. 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: se valorará con un máximo de 13 puntos, con arreglo a lo siguiente:
- Conocimiento de Francés: máximo 10 puntos
 - Conocimiento de idiomas extranjeros a nivel superior al exigido en los requisitos específicos del puesto o conocimiento de otros idiomas distintos: máximo 3 puntos.
- B)** Experiencia en funciones similares: se valorará con un máximo de 10 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
- 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.

Las fases primera, segunda y tercera tendrán carácter eliminatorio, siendo necesario alcanzar la puntuación mínima para continuar en el proceso.

Se podrá variar el orden de realización de las fases primera, segunda y tercera, así como realizar varias fases en el mismo día.

Se realizarán las adaptaciones necesarias para la realización de las pruebas a aquellas personas con diversidad funcional que precisen de adaptación especial, la hayan solicitado y justificado en el impreso de solicitud de admisión y la Comisión de Selección haya valorado positivamente la procedencia de la concesión de lo solicitado, 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.

6.4 Los/las interesados/as podrán realizar las reclamaciones que consideren oportunas frente a los acuerdos de la Comisión de Selección dentro de los plazos que la misma establecerá al efecto. Agotados los períodos de reclamación los acuerdos en cuestión pasarán a ser definitivos.

SÉPTIMA. INCORPORACIÓN Y BOLSA DE TRABAJO.

Finalizado el proceso selectivo, se publicará el listado de las/los participantes en el proceso que hayan conseguido superar todas sus fases, ordenada de mayor a menor en función de la calificación global final alcanzada. Dicha calificación resultará de la suma de las calificaciones parciales obtenidas en cada una de las fases de las que consta el proceso selectivo.

Los/as candidatos/as que resultaran seleccionados/as se incorporará/n coincidiendo con las necesidades organizativas efectivas de la Sociedad y se registrará/n por la normativa de la misma.

Los/as candidatos/as que habiendo superado el Proceso de Selección no se incorporen en los puestos ofertados, formarán parte de una Bolsa de Trabajo de AGENTES DE INFORMACIÓN Y ACOGIDA para cubrir necesidades no permanentes de personal de la Sociedad, quedando automáticamente sin efecto, a partir de la fecha de finalización del proceso selectivo, anteriores Bolsas de Trabajo de Gestor/a de Información y Acogida (anterior denominación de este mismo puesto).

La Bolsa de Trabajo que se cree como consecuencia de esta convocatoria tendrá vigencia mientras por necesidades organizativas de la Sociedad no se realice una nueva convocatoria.

OCTAVA. TRATAMIENTO DE DATOS.

La participación en el proceso selectivo conlleva el tratamiento por parte de SAN SEBASTIÁN TURISMO/DONOSTIA TURISMOA, S.A. de los datos personales proporcionados por las personas que presenten sus solicitudes de participación en dicho proceso.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 13 del Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, el modelo de solicitud de participación adjunto a las presentes Bases incluye la información preceptiva en relación al tratamiento de datos de carácter personal de los candidatos que formulen su solicitud de participación.

La presentación del impreso de solicitud de admisión en el proceso de selección implica el consentimiento del interesado para el tratamiento de sus datos personales, para los fines indicados en el mismo.

Se informa de que a efectos de la publicación de las relaciones de admitidos y excluidos, así como de los resultados obtenidos por los/las participantes en las diversas fases del proceso, se consignará su identidad indicando su respectivo DNI.

San Sebastián, 8 de noviembre de 2018



Manu Narváez
Director/gerente

ANEXO – IMPRESO DE SOLICITUD DE ADMISIÓN

CONVOCATORIA PARA LA PROVISIÓN DEFINITIVA DE DOS PUESTOS DE TRABAJO DE AGENTE DE INFORMACIÓN Y ACOGIDA DE SAN SEBASTIÁN TURISMO – DONOSTIA TURISMOA S.A. Y CREACIÓN DE BOLSA DE TRABAJO PARA NECESIDADES NO PERMANENTES DE PERSONAL.

Al Área de Organización y Administración de
SAN SEBASTIÁN TURISMO – DONOSTIA TURISMOA S.A.

Solicitante:

| | | | |
|---|-----------------|----------------------------|--------------------------------|
| APELLIDOS Y NOMBRE | | DNI (incluir letra) | |
| | | FECHA DE NACIMIENTO | |
| | | | |
| DOMICILIO (calle o plaza, número y piso) | | CÓDIGO POSTAL | MUNICIPIO DE RESIDENCIA |
| | | PROVINCIA | |
| | | | |
| MÓVIL | TELÉFONO | | E-MAIL |
| | | | |

SEÑALAR CON UNA “X” LA DOCUMENTACIÓN QUE SE PRESENTA:

- Fotocopia del Documento Nacional de Identidad o documento de identificación equivalente.
- Título oficial o justificante de haber abonado los derechos para obtener la titulación requerida en la base segunda C.1)
- Certificados oficiales de conocimiento de Idiomas requeridos en la base segunda C.2)
- Otros. Especificar:

| FORMACIÓN (Titulación académica oficial del/la solicitante). Título/s: |
|--|
| |
| |
| |
| |

| EXPERIENCIA PROFESIONAL | | | |
|-------------------------|-----|---------|--------------------|
| INICIO | FIN | EMPRESA | PUESTO Y FUNCIONES |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| IDIOMAS | | |
|---------|--|-----------------------|
| IDIOMA | NIVEL (nivel europeo A1, A2, B1, B2, C1, C2) | ACREDITACIÓN OBTENIDA |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

| ¿Tiene reconocida la condición legal de discapacidad? | Solicitud, en su caso, de adaptación especial necesaria para realizar las pruebas, para que sea valorado por la comisión de selección: |
|---|--|
| Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> | |

Al firmar el presente impreso:

- (i) Solicito mi admisión en la convocatoria y proceso selectivo y declaro que son ciertos los datos, arriba consignados, así como que reúno los requisitos exigidos en la base segunda; y
- (ii) Declaro conocer y aceptar las condiciones que regulan esta convocatoria y proceso de selección.
- (iii) Consiento expresamente el uso de mis datos para participar en este proceso de selección y formar parte, en su caso, de la Bolsa de Trabajo.

| INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS | |
|--|--|
| Responsable del tratamiento | SAN SEBASTIÁN TURISMO/DONOSTIA TURISMOA, S.A. |
| Finalidad del tratamiento | Gestión de proceso de selección y creación de Bolsa de trabajo |
| Legitimación del tratamiento | Consentimiento del interesado |
| Destinatarios de cesiones o transferencias | Se publicarán listados de los aspirantes admitidos/as, no admitidos/as, excluidos/as, así como del desarrollo del proceso selectivo, en www.sansebastianturismo.com (apartado contratación) Los datos serán tratados por la empresa de selección de personal contratada para colaborar en la gestión del proceso de selección. |
| Derechos de los interesados | Acceder, rectificar y suprimir los datos, así como otros derechos, como se explica en la información adicional, al dorso de este documento |

Fecha:/...../.....

Firma del/la solicitante:

INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS

- **¿Quién es el Responsable del tratamiento de sus datos personales?**
 - Identidad del Responsable: SAN SEBASTIÁN TURISMO/DONOSTIA TURISMOA, S.A.
 - CIF: A-20188884
 - Dirección postal: Boulevard, 8, C.P. 20003 - Donostia-San Sebastián (Gipuzkoa)
 - Teléfono: 943 48 11 66
 - Correo electrónico: sansebastianturismo@donostia.eus

- **¿Con qué finalidad trata SAN SEBASTIÁN TURISMO/DONOSTIA TURISMOA, S.A. sus datos personales?**

SAN SEBASTIÁN TURISMO/DONOSTIA TURISMOA, S.A. trata sus datos de carácter personal con la finalidad de gestionar este proceso de selección y la creación de Bolsa de trabajo.

- **¿Por cuánto tiempo conservará SAN SEBASTIÁN TURISMO/DONOSTIA TURISMOA, S.A. sus datos personales?**

Los datos personales proporcionados por los candidatos se conservarán durante el proceso de selección y mientras dure la Bolsa de trabajo creada, hasta la renovación de la misma

- **¿Cuál es la legitimación de SAN SEBASTIÁN TURISMO/DONOSTIA TURISMOA, S.A. para el tratamiento de sus datos personales?**

La base legal para el tratamiento de sus datos personales es el consentimiento del candidato, que se entiende prestado una vez el interesado presenta su solicitud de participación en el proceso de selección.

La comunicación de sus datos personales es necesaria para poder participar en el proceso de selección.

- **¿A qué destinatarios se comunicarán sus datos personales?**

Se publicarán listados de los aspirantes admitidos/as, no admitidos/as, excluidos/as, así como del desarrollo del proceso selectivo, en la página web www.sansebastianturismo.com (apartado contratación).
Los datos serán tratados por la empresa de selección de personal contratada para colaborar en la gestión del proceso de selección.

- **¿Cuáles son sus derechos cuando nos facilita sus datos personales?**

Ud. podrá ejercitar los siguientes derechos en relación a sus datos personales:

 - a. **Derecho de acceso:** tendrá Ud. derecho a obtener confirmación sobre si SAN SEBASTIÁN TURISMO/DONOSTIA TURISMOA, S.A. está tratando datos personales que le conciernen, o no.
 - b. **Derecho de rectificación:** tendrá Ud. derecho a solicitar la rectificación de los datos personales inexactos o incompletos que le conciernan.
 - c. **Derecho de supresión:** igualmente, podrá Ud. solicitar la supresión de sus datos personales cuando, entre otros motivos, sus datos ya no sean necesarios para los fines para los que fueron recogidos.
 - d. **Derecho a la limitación del tratamiento:** en determinadas circunstancias, podrá Ud. solicitar la limitación del tratamiento de sus datos personales, en cuyo caso SAN SEBASTIÁN TURISMO/DONOSTIA TURISMOA, S.A. únicamente los conservará para el ejercicio o la defensa de reclamaciones.
 - e. **Derecho de oposición:** En determinadas circunstancias y por motivos relacionados con su situación particular, podrá Ud. oponerse al tratamiento de sus datos personales. En tal caso, SAN SEBASTIÁN TURISMO/DONOSTIA TURISMOA, S.A. dejará de tratar sus datos, salvo por motivos legítimos imperiosos, o el ejercicio o la defensa de posibles reclamaciones.
 - f. **Derecho a la portabilidad de los datos:** cuando el tratamiento de sus datos sea automatizado y esté basado en el consentimiento o la ejecución de un contrato, tendrá derecho a recibir los datos personales que nos haya facilitado en un formato estructurado, de uso común y lectura mecánica, así como a solicitar su transmisión a otro responsable.
 - g. **Derecho de retirar el consentimiento:** tiene Ud. derecho a retirar en cualquier momento el consentimiento prestado para el tratamiento de sus datos, sin que ello afecte a la licitud del tratamiento basado en el consentimiento antes de su retirada.
 - h. **Derecho a presentar reclamación:** Ud. tendrá derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos, especialmente cuando no haya obtenido satisfacción en el ejercicio de sus derechos, bien a través de la sede electrónica de su portal web (www.agpd.es), o bien mediante escrito dirigido a su dirección postal (C/Jorge Juan, 6, 28001-Madrid).

Para ejercitar cualquiera de los derechos indicados en los apartados a-g, puede Ud. dirigirse por escrito a:

SAN SEBASTIÁN TURISMO/DONOSTIA TURISMOA, S.A.
Atn. Responsable de Protección de Datos
Boulevard, 8 - 20003 - Donostia-San Sebastián (Gipuzkoa)
Correo electrónico: sansebastianturismo@donostia.eus