



CONVOCATORIA POR TURNO LIBRE DE 5 PLAZAS DE INFORMADOR/A Y COMERCIAL TURÍSTICO/A

PROCESO EXTRAORDINARIO DE ESTABILIZACIÓN

La Fundació Visit València de la Comunitat Valenciana está adscrita al Ayuntamiento de Valencia, de conformidad con las previsiones establecidas en el art. 129 de la ley 40/2015.

La Fundació se ajustará en sus actos de disposición y administración a Ley 50/2002, de 26 de diciembre, de Fundaciones; la Ley 8/1998, de 9 de diciembre, de Fundaciones de la Comunidad Valenciana; Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público; por sus Estatutos, y por el ordenamiento jurídico privado, salvo en las materias en que les sea de aplicación la normativa presupuestaria, contable, de control económico-financiero, y de contratación del sector público. Respecto de la contratación del personal, se regirá, por el Derecho laboral, así como por las normas que le sean de aplicación por su adscripción al sector público.

OBJETO DE LA CONVOCATORIA

La presente convocatoria tiene por objeto regular el proceso selectivo para proveer mediante el procedimiento de concurso-oposición de **cinco plazas de Informador/a y Comercial Turístico/a** en las Oficinas de Turismo de la FUNDACIÓ VISIT VALÈNCIA, dentro del proceso extraordinario de estabilización de empleo temporal conforme a la ley 20/2021 de 28 de diciembre.

La presente convocatoria tendrá en cuenta el principio de igualdad de trato entre mujeres y hombres por lo que se refiere al acceso al empleo, de acuerdo con el artículo 14 de la Constitución Española, la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo y el Real Decreto-ley 6/2019, de 1 de marzo, de medidas urgentes para garantía de la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el empleo y la ocupación.

CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO

Puesto: *Informador/a y Comercial Turístico/a*

Retribución: Retribución bruta anual aproximadamente: 31.300 € para el ejercicio 2024.

Régimen de contratación: Contrato laboral indefinido, con periodo de prueba de 6 meses.

FUNCIONES DEL PUESTO

- Atención al Visitante ofreciendo información turística y comercial.
- Gestión multicanal de la información turística demandada por el visitante.
- Planificación integral de la estancia del turista en la ciudad.
- Comercialización de productos y servicios turísticos.
- Tareas de venta, aperturas y cierres de caja, gestión de cobros y de efectivo.
- Realización de reservas de la oferta turística y cultural de la ciudad.
- Gestiones de servicio postventa y distribución de productos.
- Gestión de herramientas, dispositivos y soportes de información turística y comercial.
- Recopilación de datos, estadísticas y demás indicadores turísticos.
- Elaboración de informes relativos a la actividad y competencias del puesto.
- Funciones propias de la gestión de una Oficina de Turismo.
- Gestión de materiales, realización de inventarios, reposiciones de stocks y pedidos de mercancía.
- Tareas administrativas propias del puesto.
- Gestión y colaboración con proveedores y empresas asociadas.
- Participación en jornadas y formaciones.
- Colaboración en proyectos comunes de la Fundación.
- Otras tareas que le sean asignadas por su superior relacionadas con el puesto.

PUBLICACIÓN DE LA CONVOCATORIA

La publicación de la convocatoria se realizará en:

- Página web de Fundación Visit Valencia (<https://fundacion.visitvalencia.com/empleo>)
- Sede social de la Fundació Visit València de la Comunitat Valenciana, Avda. Corts Valencianes, 41, València.

REQUISITOS DE LOS CANDIDATOS/AS

Los candidatos deberán reunir, en el día de finalización del plazo de presentación de solicitudes y mantener hasta el momento de la formalización del contrato de trabajo, los siguientes requisitos:

- Nacionalidad:
 - a) Tener la nacionalidad española o ser nacional de alguno de los Estados miembros de la Unión Europea o de los incluidos en el ámbito de aplicación de los Tratados Internacionales celebrados por la Unión Europea y ratificados por España en los que sea de aplicación la libre circulación de trabajadores.
 - b) En el supuesto de no ser nacional de alguno de los Estados incluidos en el apartado anterior, tener residencia legal en España.
- Tener cumplidos los dieciséis años y no exceder, en su caso, de la edad máxima de jubilación forzosa.
- Poseer la capacidad funcional para el desempeño de las tareas.
- No haber sido separado mediante expediente disciplinario del servicio de cualquiera de las Administraciones Públicas y organismos públicos vinculados o dependientes de éstas, ni hallarse en inhabilitación absoluta o especial para empleos o cargos públicos por resolución judicial firme.
- En el caso de ser nacional de otro Estado, no hallarse inhabilitado o en situación equivalente, ni haber sido sometido a sanción disciplinaria o equivalente que impida en su Estado, en los mismos términos, el acceso al empleo público.
- Título de Bachillerato o equivalente conforme al vigente sistema de titulaciones acreditado por la Administración Educativa competente.

En todo caso la equivalencia deberá ser aportada por el aspirante mediante certificación expedida al efecto por la Administración competente en cada caso.

Las titulaciones obtenidas en el extranjero o en centros españoles no públicos, deberán estar debidamente homologados o en posesión de la credencial que acredite su homologación.

Dicha homologación deberá ser aportada por el aspirante mediante certificación expedida al efecto por el órgano competente.

- Tener mínimo 1 año de experiencia como **Informador/a y comercial turístico** en el sector público.
- Requisito de idioma: inglés nivel B2 o equivalente (certificado oficialmente)

Conocimiento de idioma acreditado con títulos, diplomas o certificados expedidos por las Escuelas Oficiales de Idiomas, por las Universidades españolas que sigan el modelo de acreditación de exámenes de las Asociación de Centros de Lenguas de Educación Superior (ACLES), o por las entidades recogidas en el Anexo del Decreto 61/2013, de 17 de mayo, del Consell, modificado por la Orden 93/2013, de 11 de noviembre, de la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte, y por el Decreto 138/2014, de 29 de agosto, del Consell.

SOLICITUDES Y PLAZO DE PRESENTACIÓN

Aquellos aspirantes que deseen participar en el proceso de selección deberán presentar la siguiente documentación:

- Currículum Vitae: actualizado y detallado en el que deberán especificarse las fechas y periodos concretos de inicio y fin de la formación académica y de cada experiencia profesional, así como las funciones y actividades realizadas.
- Fotocopia de la documentación oficial que acredite las titulaciones y la experiencia profesional objeto de la valoración de los requisitos y de los méritos de la fase de concurso.
- Documento Nacional de Identidad, pasaporte o tarjeta de residente que acredite el cumplimiento del requisito de nacionalidad.

Dicha documentación será cotejada con originales o fotocopias compulsadas, tras el proceso de selección, únicamente en los casos idóneos para su posible contratación.

Los aspirantes con un grado de discapacidad igual o superior al 33% deberán indicarlo en su solicitud, adjuntando copia del Dictamen Técnico Facultativo emitido por el Órgano Técnico de Valoración que dictaminó el grado de discapacidad. En el caso de que precisasen adaptaciones de tiempo y/o medios para la realización de las pruebas selectivas, además de

indicarlo en la solicitud, deberán presentar escrito en el que se especifique el tipo de adaptación que solicitan, así como certificado médico acreditativo de la adaptación solicitada, de manera que el Órgano de Selección pueda asegurar similares condiciones para la realización de las pruebas selectivas de estos candidatos que para el resto de los participantes en el proceso de selección.

La documentación aportada no será devuelta en ningún caso. La Fundació, en cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, custodiará y tratará la documentación recibida de manera confidencial y únicamente con el objeto de valorar las candidaturas presentadas, no almacenándose por ninguna vía, fichero o medio, ni siendo cedida, en todo o en parte a terceras personas o entidades. Una vez finalizado el proceso selectivo, con la salvaguarda del oportuno tiempo para posibles reclamaciones, la documentación será destruida.

La no presentación de la citada documentación, así como el no poseer los requisitos exigidos en las bases de convocatoria supondrá la no admisión del candidato.

La documentación escaneada podrá ser presentada por e-mail a la dirección electrónica recursos-humanos@visitvalencia.com, consignando en el asunto la referencia **Selección Informador/a y Comercial Turístico/a**; por correo certificado con acuse de recibo; en mano en la sede social de la Fundació Visit València de la Comunitat Valenciana sito en Av. de les Corts Valencianes, 41 (CP 46015), València, en sobre cerrado sin ninguna identificación del candidato, en el que aparecerá la leyenda «**Selección Informador/a y Comercial Turístico/a**»; o en el resto de las formas previstas en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, anunciando su envío por correo electrónico a recursos-humanos@visitvalencia.com

El plazo de presentación de solicitudes será de **15 días naturales** contados desde el día siguiente al de la publicación de la convocatoria. No serán admitidas al proceso, las solicitudes que no se reciban en el plazo y forma establecidos.

La presentación de la candidatura implica la aceptación de las presentes bases.

Una vez concluido el plazo de presentación de solicitudes, se publicará en el portal de empleo de la página web institucional de la Fundació Visit València la lista provisional de personas admitidas y no admitidas, estableciéndose un plazo de **5 días naturales** para posibles reclamaciones.

Si no se produce ninguna reclamación, sugerencia o petición de enmienda, la relación provisional devendrá definitiva automáticamente. En caso contrario, una vez resueltas las reclamaciones y subsanaciones, se publicará a través de la página web de la Fundació la lista definitiva de personas admitidas y excluidas.

ÓRGANO DE SELECCIÓN

Órgano de Selección: Órgano de selección para la contratación de cinco plazas de **Informador/a y Comercial Turístico/a**.

Composición: Según lo dispuesto en el Art. 49 del Convenio Laboral de la Fundació Visit València

Artículo 49. Órganos de selección

“Los órganos de sección serán colegiados y su composición deberá ajustarse a los principios de imparcialidad y profesionalidad de sus miembros, y se tenderá, asimismo, a la paridad entre mujeres y hombres.

El personal de elección o de designación política, el personal interino y el personal temporal no podrá formar parte de los órganos de selección.

Los órganos de selección estarán presididos por personal fijo.

La permanencia a los órganos de selección será siempre a título individual, no pudiendo ostentarse ésta en representación o por cuenta de nadie.”

La selección será llevada a cabo por un Órgano de Selección que estará integrado por las personas que a continuación se detallan, si bien podrán ser designadas personas suplentes de los mismos:

- **Presidencia:** Jefe/a del Área del Servicio Post-Venta.
Suplente: Empleados de Visit Valencia con titulación igual o superior al puesto objeto de la convocatoria.
- **Secretaría:** Jefe/a de Unidad de Recursos Humanos de Visit Valencia.
Suplente: Empleados de Visit Valencia con titulación igual o superior al puesto objeto de la convocatoria.
- **Vocal:** Técnico/a de Visit Valencia.
Suplente: Empleados de Visit Valencia con titulación igual o superior al puesto objeto de la convocatoria.

El órgano selectivo no podrá constituirse ni actuar sin la asistencia, como mínimo, del 50% de sus miembros titulares o suplentes indistintamente.

El Órgano de selección tiene capacidad para la interpretación de las normas que rigen la presente convocatoria y resolverá de forma motivada todas las incidencias que puedan surgir en el desarrollo del proceso de selección.

PROCESO DE SELECCIÓN

El proceso de selección, dado que las plazas están ocupadas más de 3 años con anterioridad a 31 de diciembre de 2020 pero posteriores a 1 de enero de 2016, será el de concurso-oposición, y constará de una fase de oposición, de carácter obligatorio no eliminatorio, y de una fase de concurso.

La convocatoria contará de:

- a) Fase de Oposición 60%
- b) Fase de Concurso 40%

FASE DE OPOSICIÓN: de carácter obligatorio y no eliminatorio. Hasta 60 puntos.

La fase de oposición consistirá en dos pruebas obligatorias.

1ª prueba: Hasta un máximo de 30 puntos.

Consistirá en la realización de un examen tipo test de acuerdo con el temario indicado en el anexo I. Cada dos preguntas incorrectas, descontarán una correcta.

La puntuación sobre la que se realiza la valoración de la 1ª prueba es de 0 a 30 puntos.

2ª prueba. Ejercicio teórico-práctico: Hasta un máximo de 30 puntos.

Consistirá en la resolución por escrito de un supuesto práctico, propuesto por el Tribunal, relacionado con el desempeño de las funciones, tareas y cometidos correspondientes al puesto de trabajo y que se expondrá de forma oral al finalizar la duración de la prueba, de acuerdo con el temario que se detalla en el anexo I.

En este ejercicio se valorará el rigor analítico, el conocimiento teórico de las materias desarrolladas, la capacidad de síntesis, las conclusiones expuestas, la claridad de ideas, la corrección en la expresión escrita y la aportación personal de la persona aspirante.

La duración de la prueba será determinada por el órgano de selección y comunicada a las personas aspirantes con carácter previo a la realización de la prueba.

La puntuación sobre la que se realiza la valoración de la 2ª prueba es de 0 a 30 puntos.

Una vez finalizado la fase oposición, se publicará en el portal de empleo de la página web de la Fundació Visit Valencia la lista provisional de las notas obtenidas por cada candidato, estableciéndose un plazo de **5 días naturales** para posibles reclamaciones.

Una vez finalizado este periodo se publicará el listado definitivo de las notas de la fase oposición.

FASE DE CONCURSO: de carácter obligatorio. Hasta 40 puntos.

En esta fase sólo se valorarán los méritos alegados en el currículum y obtenidos o computados hasta la fecha de finalización del plazo de presentación de solicitudes.

La documentación oficial que acredite las titulaciones y la experiencia profesional objeto de los méritos de la fase de concurso deberá haberse aportado en el proceso de solicitud dentro del plazo de presentación de candidaturas.

Tras la baremación de los méritos alegados por los candidatos, el Órgano de Selección publicará en el portal de empleo de la página web institucional de la Fundació Visit València,

un listado provisional con las puntuaciones de la fase de concurso y se establecerá un plazo de 5 días naturales para posibles reclamaciones o subsanaciones de este listado.

Si no se produce ninguna reclamación o petición de enmienda, la baremación provisional devendrá definitiva automáticamente. En caso contrario, una vez resueltas las reclamaciones y subsanados los posibles errores, se publicará el listado definitivo con las baremaciones finales en la página web de la Fundación.

La puntuación en la fase de concurso de méritos será de un máximo de 40 puntos, distribuyéndose en base al siguiente baremo:

1. Méritos profesionales.

Hasta un máximo de 30 puntos.

- | | |
|--|---|
| • Por experiencia profesional en Oficinas de Turismo con comercialización y venta de productos y servicios turísticos. | A razón de 0,80 puntos por mes completo |
| • Por experiencia profesional en Oficinas de Turismo sin comercialización y venta de productos y servicios turísticos. | A razón de 0,4 puntos por mes completo |

2. Méritos académicos.

Hasta un máximo de 10 puntos.

- | | |
|---|-----------------------|
| • Titulaciones académicas | <u>2 punto máximo</u> |
| Grado Universitario | 1,5 puntos |
| Técnico Grado Superior de Formación Profesional | 0,8 puntos |
| Técnico Grado Medio de Formación Profesional | 0,6 puntos |

Se valorará el estar en posesión de titulación superior a la exigida en la convocatoria

- | | |
|---|------------------------|
| • Conocimiento de idiomas | <u>4 puntos máximo</u> |
| Por certificado de nivel C2 o equivalente | 1,0 puntos |
| Por certificado de nivel C1 o equivalente | 0,8 puntos |
| Por certificado de nivel B2 o equivalente | 0,6 puntos |
| Por certificado de nivel B1 o equivalente | 0,4 puntos |
| Por certificado de nivel A2 o equivalente | 0,2 puntos |
| Por certificado de nivel A1 o equivalente | 0,1 puntos |

Por conocimientos de idiomas acreditados con títulos, diplomas o certificados expedidos por las Escuelas Oficiales de Idiomas, por las Universidades españolas que sigan el modelo de acreditación de exámenes de las Asociación de Centros de Lenguas de Educación Superior (ACLES), o por las entidades recogidas en el Anexo del Decreto 61/2013, de 17 de mayo, del Consell, modificado por la Orden 93/2013, de 11 de noviembre, de la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte, y por el Decreto 138/2014, de 29 de agosto, del Consell.

No se valorarán los títulos sin equivalencia oficial en el Marco Común Europeo de referencia para las lenguas.

Únicamente se puntuará el nivel superior conseguido por cada idioma aportado. El idioma inglés puntuará a partir del B2, que se exige como requisito.

• Formación	<u>4 puntos máximo</u>
Cursos de 200 o más horas	0,8 puntos
Cursos de 100 o más horas	0,4 puntos
Cursos de 50 o más horas	0,2 puntos
Cursos de 20 o más horas	0,1 puntos

No se valorarán aquellos cursos que no guarden relación con la plaza convocada ni específica ni complementariamente. La decisión estará sujeta a criterio del Órgano de Selección.

En ningún caso, se puntuarán los cursos pertenecientes a titulaciones académicas.

DESARROLLO DE LAS PRUEBAS:

Los aspirantes admitidos en el proceso de selección serán convocados para la realización de la prueba de oposición en el lugar, fecha y hora que se establezca en el momento de la publicación de la lista definitiva de personas admitidas a la realización de las pruebas.

Quedarán decaídas en su derecho cuando se personen en los lugares de celebración fuera del horario al que hubieran sido citadas o por inasistencia a las mismas, aun cuando se deba a causas justificadas.

RESULTADO FINAL Y FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO:

La puntuación final del concurso-oposición se obtendrá sumando la puntuación obtenida en ambas fases.

Se configurará una lista, ordenada por puntuación de mayor a menor, siendo considerada la persona seleccionada para ocupar el puesto objeto de las bases de la presente convocatoria, la persona que haya obtenido la puntuación más alta de la suma de ambas fases.

En caso de empate, se dirimirá de la siguiente manera:

- 1ª) a la mayor puntuación obtenida en la fase de oposición.
- 2ª) a la mayor puntuación obtenida en los distintos apartados del baremo de concurso.

La convocatoria podrá declararse desierta en el caso de que ninguna persona candidata supere el presente proceso selectivo, de conformidad con lo expuesto en las presentes bases.

Finalizado el proceso de selección y una vez presentados los documentos requeridos, se procederá a la formalización del contrato.

La incorporación al puesto de trabajo se efectuará en el plazo máximo de cinco días naturales desde la formalización del contrato.

PUBLICIDAD DEL PROCESO:

Todas las comunicaciones correspondientes a este proceso de selección se publicarán en:

- Página web de Fundación Visit Valencia (<https://fundacion.visitvalencia.com/empleo>)
- Sede social de la Fundació Visit València de la Comunitat Valenciana, Avda. Corts Valencianes, 41, València.

BOLSA DE EMPLEO RESULTANTE:

Finalizado el proceso selectivo, se constituirá una bolsa de candidatos/as reserva para este puesto o similares en la Fundación Visit València.

Formará parte de la bolsa el personal que, habiendo participado en las pruebas selectivas de acceso, haya superado la prueba eliminatoria de oposición, conforme a lo indicado en los apartados anteriores, según el orden de prioridad que se obtenga por la puntuación total alcanzada en el proceso selectivo.

La vigencia de la bolsa empezará a contar a partir de la publicación del listado final de aspirantes y tendrá carácter indefinido hasta la constitución de una nueva bolsa.

INCIDENCIAS

El Órgano de Selección para la contratación de cinco plazas de **Informador/a y Comercial Turístico/a**, queda facultado para resolver las dudas que se presenten, interpretar las bases de esta convocatoria y tomar los acuerdos necesarios para el buen orden del presente proceso selectivo.

ANEXO I: TEMARIO

Tema 1. Texto consolidado de la LEY 15/2018, 7 de junio, de la Generalitat, de turismo, ocio y hospitalidad de la Comunitat Valenciana.

Tema 2. Las Oficinas de Información Turística. Organización y funcionamiento. La Red Tourist Info.

Tema 3. Las Oficinas de Turismo de Visit Valencia. Kioskos Digitales. Puntos de Información.

Tema 4. Protocolos de Atención. Servicios y funciones de una Oficina de Turismo.

Tema 5. La omnicanalidad en la atención y la información al público: presencial, telefónica, digital...

Tema 6. Las estadísticas turísticas. Registro de datos e indicadores de las Oficinas de Turismo.

Tema 7. El “Customer Journey” del Turista, cómo aportar valor desde las Oficinas de Turismo.

Tema 8. Fuentes de información Turística.

Tema 9. Información práctica. Prepara tu viaje: Cómo llegar, cómo moverse y dónde alojarse.

Tema 10. Información Turística de la ciudad de Valencia. Qué ver, qué visitar, recursos turísticos, rutas por la ciudad.

Tema 11. Oferta turística. Agenda, Conciertos y Festivales, Fiestas y Tradiciones, Productos Turísticos.

Tema 12. Oferta comercial en las Oficinas de Turismo “Tickets & Tours”. Ventas por afiliación.

Tema 13. Oferta turística accesible. La accesibilidad en las oficinas de Turismo. Recursos accesibles.

Tema 14. Material Turístico: Guías, mapas, folletos, apps...

Tema 15. La Valencia Tourist Card. Modalidades, descuentos, preguntas frecuentes.

Tema 16. Ventas en Oficinas de Turismo. Software y hardware de gestión de ventas.

Tema 17. La venta de productos y servicios turísticos. Fases y procesos. Aperturas, cierres de caja, gestión de efectivo y métodos de pago.

Tema 18. Infotourist - Infotools: gestor de colas, puntos de información, cartelería digital, mapas interactivos...

Tema 19. La Calidad Turística Española. Certificaciones de Calidad en las Oficinas de Turismo: Q y SICTED. Las normas ISO.

Tema 20. El servicio Tax Free. El servicio de devolución del IVA a turistas no comunitarios.

Tema 21. La Capitalidad Verde Europea 2024. Turismo Sostenible en Valencia.