

## OFERTA DE CONTRATO FORMATIVO PARA LA OBTENCIÓN DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL DE 1 INFORMADOR/A Y COMERCIAL TURÍSTICO

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 las normas de selección del sector público y durante la vigencia del contrato, al Convenio Colectivo y al Estatuto de los Trabajadores.

### OBJETO DE LA CONVOCATORIA

Selección de Personal para cubrir un puesto por contrato formativo para la obtención de la práctica profesional de Informador/a y Comercial Turístico en las oficinas de turismo de la **FUNDACIÓ VISIT VALÈNCIA**.

### CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO:

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

**Retribución:** Retribución bruta anual aproximadamente: 21.910€ distribuido en doce mensualidades y dos pagas extraordinarias.

**Jornada laboral:** Horario: 37,5h semanales, según convenio laboral de Visit València.

**Fecha de incorporación:** Se informará finalizados los procesos de selección.

**Duración:** La duración del contrato será de un año.

**Lugar de trabajo:** Oficinas de Información Turística de la Fundació Visit València.

**Régimen de contratación:** Contrato formativo para la obtención de la práctica profesional según art. 11 del E.T.

**DESCRIPCIÓN DEL PUESTO: FUNCIONES**

Apoyo a los especialistas del área en las siguientes funciones:

- 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:**

1. Licenciatura/Grado Universitario Turismo, Publicidad y Relaciones Públicas, TADE, ADE, Empresariales o similares. Los títulos o grados obtenidos en el extranjero o en centros españoles no públicos deberán estar debidamente homologados.
2. Titulados Superiores con menos de 30 años o menores de 35 años en caso de discapacidad superior al 33% (certificación)
3. Idiomas.  
Inglés: acreditado oficialmente nivel B2

4. Deberá concertarse dentro de los tres años, o de los cinco años si se concierta con una persona con discapacidad, siguientes a la terminación de los correspondientes estudios.
5. No podrá suscribirse con quien ya haya obtenido experiencia profesional o realizado actividad formativa en la misma actividad dentro de la empresa por un tiempo superior a tres meses, sin que se computen a estos efectos los periodos de formación o prácticas que formen parte del currículo exigido para la obtención de la titulación o certificado que habilita esta contratación.
6. Demás requisitos necesarios para celebrar un contrato en prácticas. Según lo dispuesto en el *Art. 11 del E.T.*

#### **SOLICITUDES Y PLAZO DE PRESENTACIÓN DE CANDIDATURAS:**

El plazo de presentación de solicitudes será de **10 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, y revisada toda la documentación, 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 **3 días naturales** para posibles reclamaciones o subsanaciones.

Pasada esta fecha se procederá a validar aquellas candidaturas que cumplan los requisitos y dichos/as candidatos/as serán convocados/as para la siguiente fase.

#### **DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR:**

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 si las hubiere, así como las funciones y actividades realizadas.
- Copia de la documentación oficial que acredite los requisitos y méritos.
- Copia de la vida laboral actualizada.
- Copia del 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.

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](mailto:recursos-humanos@visitvalencia.com), consignando en el asunto la referencia **Selección 1 Informador/a y Comercial Turístico**; 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 1 Informador/a y Comercial Turístico** »; 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](mailto:recursos-humanos@visitvalencia.com)

La documentación aportada no será devuelta en ningún caso. La Fundació Visit Valencia, 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.

#### ÓRGANO DE SELECCIÓN:

**Órgano de selección:** Órgano de selección para la contratación en prácticas formativas para la obtención de la práctica profesional de un Informador/a y Comercial Turístico.

**Composición:** Según lo dispuesto en el Art. 49 del Convenio Colectivo 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:** M<sup>a</sup> Ángeles Redondo. Jefe/a de Área de Servicio Postventa.  
**Suplente:** Blanca Vilana. Jefe/a de Área de Ventas.
- **Secretaria:** Lucía Barranca. Jefe/a de Unidad del Área de Personal.  
**Suplente:** María Bernat. Técnico/a de Visit Valencia del Área de Sostenibilidad.
- **Vocal:** María Terren. Técnico/a de Visit València del Área de Servicio Posventa.  
**Suplente:** Simona Bozzano. Técnico de Área de Marketing.

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

#### **PROCESO DE SELECCIÓN:**

El proceso de selección contará de una fase concurso-oposición, y constará de una fase de oposición, de carácter obligatorio y no eliminatorio, y de una fase de concurso, de carácter obligatorio.

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

1. **FASE OPOSICIÓN:** de carácter obligatorio y no eliminatorio. Hasta máximo 60 puntos.

Prueba: Ejercicio práctico. Hasta un máximo de 60 puntos.

La fase de oposición consistirá en la resolución por escrito de un supuesto práctico, propuesto por el Tribunal, relacionado con el desempeño práctico 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.

La resolución del caso por escrito tendrá una puntuación máxima de 40 puntos.  
La exposición oral del mismo tendrá una puntuación máxima de 20 puntos.

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.

2. **FASE CONCURSO:** Hasta máximo 40 puntos.

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

Criterios de Valoración	Puntos
<b>LICENCIATURA/GRADO</b> (en otra materia relacionada con el puesto, diferente a la exigida como requisito)	<b>20 ptos.</b> máximo. <b>10 ptos.</b> por Licenciatura/Grado relacionado.
<b>FORMACIÓN COMPLEMENTARIA</b> (Formación especializada en áreas de turismo, planificación turística, gastronomía, deporte, gestión cultural, sostenibilidad..)  Mínimo 40 horas por seminario/curso.	<b>10 ptos.</b> máximo. Hasta 100h <b>0,5 ptos.</b> por seminario/curso. Hasta 300h <b>1 ptos.</b> por seminario/curso. Más de 300h <b>2 pto.</b> por seminario/curso.
<b>Otros idiomas:</b> INGLÉS (superior a B2), FRANCÉS, ALEMÁN, HOLANDÉS, ITALIANO...	<b>10 ptos.</b> máximo. Nivel acreditado oficialmente B2 o superior: <b>5 ptos.</b> por idioma. Nivel inferior a B2: <b>3 ptos.</b> por idioma.

Una vez finalizada la fase oposición y baremados los méritos de la fase de concurso, se publicará en el portal de empleo de la página web de la Fundació Visit Valencia la lista provisional de las puntuaciones obtenidas por cada candidato/a, estableciéndose un plazo de **5 días naturales** para posibles reclamaciones, que podrán presentarse a través del email [recursos-humanos@visitvalencia.com](mailto:recursos-humanos@visitvalencia.com).

Una vez finalizado este periodo y resueltas las posibles alegaciones, se publicará el listado definitivo con las puntuaciones finales.

## 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, tras 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.

**BOLSA DE EMPLEO RESTANTE:**

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 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.

**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.