



BASES ESPECÍFICAS QUE REGIRÁN EL PROCESO PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL, CON CARÁCTER TEMPORAL, CON LA FINALIDAD DE CONFIGURAR UNA LISTA DE RESERVA DE INFORMADORES/AS TURÍSTICOS.

1. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las presentes Bases Específicas tienen por objeto regular el proceso selectivo para la creación de una lista de reserva de plazas de informador/a turístico con la finalidad de efectuar contrataciones laborales, de carácter temporal, para el desarrollo de las funciones que se indican en el Anexo I.

La realización de este procedimiento selectivo se ajustará a lo establecido en las Bases Generales para la creación de Bolsas de Trabajo con carácter temporal, aprobadas por Decreto del Ilmo. Sr. Presidente del Excmo. Cabildo Insular de La Gomera, de fecha 16 de mayo de 2012, y publicadas en el Boletín Oficial de la Provincia de Santa Cruz de Tenerife, núm. 73, de 4 de junio de 2012, así como a lo dispuesto en las presentes Bases.

2. REQUISITOS DE LOS ASPIRANTES

Para ser admitidos a la realización de las pruebas selectivas, los aspirantes deberán reunir los requisitos establecidos en las Bases Generales que rigen el proceso de creación de bolsas de trabajo, así como estar en posesión de algunas de las siguientes titulaciones: **Bachiller, FP II o equivalente. Asimismo, se admitirán las siguientes titulaciones: Técnico Superior en Comercialización e Información Turístico, Técnico en Empresas y Actividades Turísticas y Diplomatura en Turismo.** En caso de titulaciones obtenidas en el extranjero se deberá estar en posesión de la credencial que acredite su homologación.

Además, debe acreditar:

- **Idiomas:**

Español: Perfecto dominio, hablado y escrito, del idioma Castellano, lo que deberá acreditar mediante declaración responsable.

Inglés: Nivel medio de Inglés, lo que se deberá acreditar mediante certificado de estudios cursados en la Escuela Oficial de Idiomas, mínimo hasta el nivel B2, o titulación equivalente. Quedan exonerados de la obligación de acreditar este requisito, los aspirantes que posean la Diplomatura de Turismo.



Alemán o francés: Nivel medio de cualquiera de los idiomas alemán o francés, lo que se deberá acreditar mediante certificado de estudios cursados en la Escuela Oficial de Idiomas, mínimo hasta el nivel B2, o titulación equivalente. Quedan exonerados de la obligación de acreditar este requisito, los aspirantes que posean la Diplomatura de Turismo.

Dichos requisitos deberán poseerse al momento de presentar la solicitud y deberán mantenerse en el momento de la contratación.

3. PLAZO DE PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES

El plazo de presentación de solicitudes será de **DIEZ (10) DÍAS NATURALES**, contados a partir del siguiente a la publicación del extracto de la presente Convocatoria en el Boletín Oficial de la Provincia.

4. DERECHOS DE EXAMEN

Los derechos de examen se establecen en **quince euros con dieciocho céntimos (15,18€)** y su importe se hará efectivo mediante ingreso en la cuenta corriente siguiente IBAN ES 82 2100 9169 0222 0011 3787, mediante transferencia o giro postal o telegráfico dirigido al Cabildo de La Gomera, C/ Profesor Armas Fernández, nº 2, de conformidad con el artículo 38, apartado 7, de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

En todos los casos, se deberá indicar expresamente nombre y apellidos del aspirante, haciendo constar como concepto de ingreso el de **“Tasa/Info.turístico/2014”**.

En ningún caso la presentación y pago de los derechos de examen supondrá sustitución del trámite de presentación en tiempo y forma de la solicitud.

5. TRIBUNAL CALIFICADOR

La designación, composición y funcionamiento del Tribunal Calificador se ajustará a lo establecido en las Bases Generales.

Será designado por el Ilmo. Sr. Presidente del Cabildo Insular de La Gomera y compuesto por los siguientes miembros:



Excmo. Cabildo Insular
de La Gomera

C/ Profesor Armas Fernández N° 2
S/S Gomera – CP:38 800

Tf. : 922-14 01 03 - 06 Fax: 922-14 01 51

PRESIDENTE:

Un funcionario de carrera o personal laboral fijo del Cabildo Insular de La Gomera u otra Administración Pública.

VOCALES:

Cuatro funcionarios de carrera o personal laboral fijo del Cabildo Insular de La Gomera u otra Administración Pública, de los cuales uno ejercerá las funciones de Secretario.

El Tribunal quedará integrado, además, por los suplentes respectivos, que serán designados simultáneamente con los titulares.

El Tribunal podrá servirse del asesoramiento de especialistas en la materia específica del puesto.

6. SISTEMA SELECTIVO

El sistema selectivo será el de **Concurso-Oposición**, siendo la puntuación máxima alcanzable de 44 puntos.

a) Fase de oposición: (puntuación máxima 40 puntos)

Consistirá en la realización de dos ejercicios de carácter obligatorio y eliminatorio.

Los ejercicios y su forma de calificación correspondiente, son los que a continuación se indican:

PRIMER EJERCICIO (máximo 20 puntos):

Consistirá en la realización de un cuestionario compuesto por 20 preguntas tipo test, que versarán sobre el contenido de los temas del programa que se incluye como *Anexo II* a estas Bases.

Este cuestionario estará compuesto por preguntas con cuatro respuestas alternativas, siendo una de ellas la correcta.

El tiempo máximo para la realización de este ejercicio será de 45 minutos.

A efectos de corrección se utilizará la siguiente fórmula:

$$((\text{Número de aciertos} - (\text{Número de errores}/3)) / \text{Numero de preguntas}) * 20$$



Excmo. Cabildo Insular
de La Gomera

C/ Profesor Armas Fernández Nº 2
S/S Gomera – CP:38 800
Tf. : 922-14 01 03 - 06 Fax: 922-14 01 51

Las respuestas en blanco no contabilizan.

SEGUNDO EJERCICIO (máximo 20 puntos):

Consistirá en desarrollar dos pequeñas pruebas consecutivas de como máximo 20 minutos cada una. En la primera prueba, que será de carácter oral y práctica, el Tribunal formulará preguntas relacionadas con las funciones a desarrollar (*Anexo I*), que acrediten las destrezas, el dominio y/o el conocimiento excelente de los recursos, atractivos y oferta turística del destino La Gomera. A continuación, se realizará la segunda prueba, que también será oral, y consistirá en la elección por el aspirante de un tema, de entre dos propuestos por el Tribunal, relacionados con el Área de Turismo en su conjunto, debiendo el aspirante contestar preguntas cortas formuladas por el Tribunal, en un máximo de 20 minutos, en primer lugar en el idioma obligatorio (inglés) y en segundo lugar en uno de los idiomas opcionales (francés o alemán).

Valoración:

- 1) Primer ejercicio.- Cuestionario sobre los temas del programa. 20 Puntos.
- 2) Segundo ejercicio.-
 - a.- Exposición oral..... 10 Puntos
 - b.- Conversación en los distintos idiomas..... 10 Puntos.

Es preciso alcanzar un mínimo del 50% en cada apartado para superar esta fase.

b) Fase de concurso: (puntuación máxima 4 puntos)

Aquellos aspirantes que superen la fase de oposición, se le valorarán los siguientes méritos:

Experiencia: En puestos de trabajo que conlleven el desempeño de las funciones a realizar.
(máximo 3,00 puntos)

- En el mismo o similar puesto, en cualquiera de las Administraciones Públicas: 0,50 puntos por año completo de servicios.
- En el mismo o similar puesto, en cualquier otra Entidad o Empresa privada; 0,20 puntos por año completo de servicios.

La experiencia se podrá acreditar a través de los siguientes medios:



- Experiencia en la Administración Pública: certificado emitido por la Administración Pública correspondiente, con indicación de los periodos de tiempo de trabajo y las funciones o tareas profesionales desempeñadas.
- Experiencia en la empresa privada: informe original de la vida laboral expedido por la Tesorería General de la Seguridad Social, en la que conste expresamente los períodos en alta en el sistema de la Seguridad Social y los grupos de cotización, así como copia compulsada de cada contrato de trabajo, conjuntamente con certificación de la empresa correspondiente que acredite las funciones o tareas profesionales desempeñadas.

Formación: (máximo 1,00 puntos). Cursos relacionados con las funciones a desarrollar.

- Menos de 10 horas:..... 0,05 puntos por curso
- De 10 a 20 horas:..... 0,10 puntos por curso
- De 21 a 30 horas:..... 0,15 puntos por curso
- De 31 a 40 horas:..... 0,20 puntos por curso
- De 41 a 60 horas: 0,25 puntos por curso
- De 61 a 100 horas:..... 0,30 puntos por curso
- De 101 a 300 horas:.....0,35 puntos por curso
- De más de 300 horas:..... 0,40 puntos por curso

Cuando los cursos se valoren en créditos y no en horas, se puntuarán a razón de 0,05 puntos por cada crédito.

Se valorarán los cursos de formación y perfeccionamiento relacionados con la materia, impartidos por las Administraciones Públicas, Universidades, Colegios Oficiales y Centros o Entidades acogidas al Plan de Formación Continua de las Administraciones Públicas, Federación Española de Municipios y Provincias y Federación Canaria de Municipios, que hayan sido realizados en los cinco últimos años.

La formación se acreditará mediante la presentación del original o fotocopia compulsada de la certificación, título o diploma correspondiente.

No se valorarán los cursos en que no se especifique el número créditos o de horas de duración del mismo.



Excmo. Cabildo Insular
de La Gomera

C/ Profesor Armas Fernández Nº 2
S/S Gomera – CP:38 800
Tf. : 922-14 01 03 - 06 Fax: 922-14 01 51

Los aspirantes presentarán la documentación acreditativa de los méritos de conformidad con lo dispuesto en las Bases Generales e indicarán los correspondientes a la experiencia y formación en el modelo de solicitud normalizado (*Anexo IV*).

A los efectos de tener en cuenta cada uno de los méritos alegados, se establece como fecha límite el último día del plazo de presentación de solicitudes. En ningún caso se valorarán méritos no alegados en la solicitud o no acreditados documentalmente en plazo.

La fase de concurso no tendrá carácter eliminatorio. La calificación de la fase de concurso se hará pública con respecto a aquellos aspirantes que hayan superado la fase de oposición.



ANEXO I

Funciones

- Información y atención al público, física y on line (chat, correo electrónico, redes sociales...).
- Control de clientes y grupos atendidos.
- Elaboración de estadísticas.
- Abastecimiento de folletos para las oficinas.
- Control e inventario del almacén de turismo.
- Preparación de envíos de material a las ferias.
- Preparación de envíos de material a Entidades externas, así como para grupos de periodistas y otras visitas de carácter profesional.
- Asesoramiento al público sobre las posibilidades de ocio, cultura y turismo existentes en la isla.
- Atención telefónica.
- Facilitar la documentación turística necesaria según los criterios establecidos.
- Cuidado y buena gestión de los recursos materiales utilizados en el desempeño de sus funciones.
- Atención de puntos de información en escalas de cruceros, ferias, congresos y otros eventos.
- Conservación y limpieza de los puntos de información.
- Participación en las actividades formativas y reuniones de coordinación para los que haya sido convocado de forma general o específica.
- Ofrecer a los usuarios, para su cumplimentación, los cuestionarios de Valoración del servicio.
- Notificar a los/las responsables de cualquier incidencia en el servicio.
- Realización de las tareas administrativas requeridas por los procedimientos del servicio.
- Manejo, distribución y control de folletos y documentaciones turísticas así como del material promocional de equipamientos y productos y servicios turísticos.
- Desempeño de tareas específicas encomendadas por el/la responsable del servicio.
- Cumplimentación y entrega, en los plazos predeterminados, de los datos solicitados en cada uno de los documentos de control del servicio.
- Información acerca de la oferta de visitas guiadas existentes en el destino.
- Atención y gestión de redes sociales.



ANEXO II. TEMARIO

Materias Comunes.

- 1.- La Constitución Española de 1978. Principios Generales. Derechos y Deberes fundamentales de los españoles.
- 2.- El acto administrativo. Concepto. Elementos del acto administrativo.
- 3.- El procedimiento administrativo. Los interesados. Fases del procedimiento: Iniciación, ordenación, instrucción, finalización y ejecución. El registro de entrada y salida de documentos. Comunicaciones y notificaciones.
- 4.- Recursos administrativos. Clases. Plazos.
- 5.- Derechos y deberes de los empleados públicos locales. Incompatibilidades. Régimen disciplinario.

Materias Específicas:

- 1.- Competencias del Cabildo Insular de La Gomera en materia turística. Ley de Turismo de la Comunidad Autónoma Canaria.
- 2.- Introducción al turismo. Conceptos y definiciones. Formas de turismo.
- 3.- Oficinas de Información Turística. Clases. Protocolos de atención presencial y no presencial en oficinas de información turística.
- 4.- Perfil del informador turístico. Funciones del informador turístico.
- 5.- Demanda y perfil del turista de la isla de La Gomera. Principales motivaciones.
- 6.- Recursos y oferta turística de la Isla de La Gomera. Municipios turísticos.
- 7.- Manual de calidad: Política y objetivos de calidad en Oficinas de Información Turística. Estructura de gestión de calidad. Gestión de recursos. Medición, análisis y mejora. Seguridad, prevención y medio ambiente. Sistema Integral de Calidad Turística en Destino (SICTED).
- 8.- Promoción turística. Ferias de turismo. Clases y características.
- 9.- Procedimiento de aprovisionamiento, marketing y comercialización en oficinas de información turística. Optimización de Redes Sociales para destinos turísticos.
- 10.- La Gomera un destino sostenible: posicionamiento, diferenciación y segmentación.



Excmo. Cabildo Insular
de La Gomera

C/ Profesor Armas Fernández Nº 2
S/S Gomera – CP:38 800

Tf. : 922-14 01 03 - 06 Fax: 922-14 01 51

ANEXO III

Nº de Registro:
Fecha y hora:

CABILDO INSULAR DE LA GOMERA

SOLICITUD DE PARTICIPACIÓN EN EL PROCESO SELECTIVO PARA LA CREACIÓN DE UNA LISTA DE RESERVA DE INFORMADORES/AS TURÍSTICOS.

Convocatoria publicada en el BOP núm.....de.....de..... de 201...

1 DATOS PERSONALES			
DNI/Pasaporte/NIE:	Primer apellido:	Segundo apellido:	Nombre:
Fecha de nacimiento: DD/MM/AAAA	Sexo: <input type="checkbox"/> Hombre <input type="checkbox"/> Mujer	Nacionalidad:	Correo electrónico:
Domicilio:	Tipo de Vía	Nombre de la Vía	Núm. Letra Escal. Piso Pta.
Municipio	Provincia	Código Postal	Teléfono
<input type="checkbox"/>	a) Persona discapacitada física, psíquica o sensorial que tiene reconocida una minusvalía igual o superior al 33% (Se adjunta/n certificado/s acreditativo/s)		
<input type="checkbox"/>	b) Solicitud de adaptación.....		
2 DOCUMENTACIÓN A APORTAR			
<input type="checkbox"/>	Fotocopia compulsada DNI/ pasaporte/Documento acreditativo de residencia, en vigor		
<input type="checkbox"/>	Fotocopia compulsada del Título Oficial requerido en la Convocatoria (o <i>credencial que acredite la homologación</i>).		
<input type="checkbox"/>	Recibo original acreditativo del pago de derechos de examen, en su caso.		
<input type="checkbox"/>	Otros:		
3 SOLICITUD, DECLARACIÓN, LUGAR, FECHA Y FIRMA			
El/la abajo firmante SOLICITA ser admitido/a a las pruebas selectivas a que se refiere la presente instancia y DECLARA que son ciertos los datos consignados en ella, que reúne las condiciones exigidas en la Convocatoria citada y que no padece enfermedad o defecto físico que imposibilite el normal ejercicio de las funciones a desempeñar.			
Ena.....de.....201..			
Fdo:.....			

SR. PRESIDENTE DEL CABILDO INSULAR DE LA GOMERA



Anexo IV

AUTOBAREMACIÓN

Experiencia	a) En el mismo o similar puesto, en cualquiera de las Administraciones Públicas: 0,50 puntos por año completo de servicios.				
	b) En el mismo o similar puesto, en cualquier otra Entidad o Empresa privada; 0,20 puntos por año completo de servicios.				
Puesto desempeñado	Organismo	Periodo		Año/s	Puntos
		Del	al		
		Del	al		
		Del	al		
		Del	al		
		Del	al		
		Del	al		

Formación	Menos de 10 horas:..... 0,05 puntos por curso		
	De 10 a 20 horas:..... 0,10 puntos por curso		
	De 21 a 30 horas:..... 0,15 puntos por curso		
	De 31 a 40 horas:..... 0,20 puntos por curso		
	De 41 a 60 horas: 0,25 puntos por curso		
	De 61 a 100 horas:..... 0,30 puntos por curso		
	De 101 a 300 horas:.... 0,35 puntos por curso		
	De más de 300 horas:..... 0,40 puntos por curso		
Denominación Curso	Nº horas lectivas	Organismo Oficial o Centro homologado	Puntos

Puntuación total:



Excmo. Cabildo Insular
de La Gomera

C/ Profesor Armas Fernández N° 2
S/S Gomera – CP:38 800

Tf. : 922-14 01 03 - 06 Fax: 922-14 01 51

ANEXO V

DECLARACIÓN RESPONSABLE

DATOS PERSONALES			
DNI/Pasaporte/NIE:	Primer apellido:	Segundo apellido:	Nombre:
Fecha de nacimiento: DD/MM/AAAA	Sexo: <input type="checkbox"/> Hombre <input type="checkbox"/> Mujer	Nacionalidad:	Correo electrónico:
Domicilio:	Tipo de Vía	Nombre de la Vía	Núm. Letra Escal. Piso Pta.
Municipio	Provincia	Código Postal	Teléfono

DECLARACIÓN, LUGAR, FECHA Y FIRMA
<p>El/la abajo firmante DECLARA bajo mi responsabilidad:</p> <p><input type="checkbox"/> (Nacionales españoles): no haber sido separado mediante expediente disciplinario del servicio de cualquiera de las Administraciones Públicas, ni hallarse en inhabilitación absoluta o especial para empleo o cargo público por resolución judicial firme.</p> <p><input type="checkbox"/> (Otra nacionalidad): no estar sometido a sanción disciplinaria o condena penal que impida, en mi Estado, el acceso a la función pública.</p> <p><input type="checkbox"/> Perfecto dominio hablado y escrito del idioma castellano.</p> <p style="text-align: right;">Enade.....201..</p> <p style="text-align: right;">Fdo:.....</p>