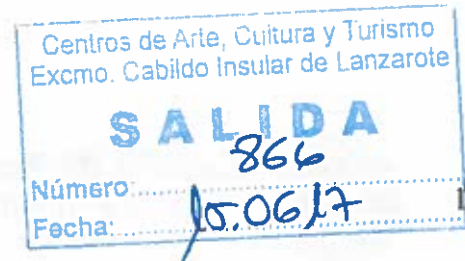




Centros de Arte,
Cultura y Turismo
Cabildo de Lanzarote



BASES QUE HAN DE REGIR LA CONVOCATORIA PARA LA PROVISIÓN DE UNA PLAZA FIJA DE TÉCNICO DE CUSTOMER EXPERIENCE Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL MEDIANTE EL PROCEDIMIENTO DE CONCURSO DE PROMOCIÓN EXTERNA, MÉRITOS Y OPOSICIÓN, PARA LA PLANTILLA DE PERSONAL LABORAL DE LA ENTIDAD PÚBLICA EMPRESARIAL LOCAL, CENTROS DE ARTE, CULTURA Y TURISMO DEL CABILDO DE LANZAROTE.

B A S E S

1.-OBJETO DE LA CONVOCATORIA

Es objeto de la presente convocatoria cubrir de forma fija, **una plaza fija de Técnico de Customer Experience y Transformación digital, mediante el procedimiento de Concurso de Méritos y Oposición de Promoción Externa**, vacante en la plantilla de personal laboral del E.P.E.L. Centros de Arte, Cultura y Turismo de Lanzarote, con sometimiento a la legislación vigente y al procedimiento selectivo que se detalla en las presentes bases.

2.- CARACTERÍSTICAS DE LA PLAZA

La plaza que se convoca se encuadran en el Grupo Profesional II de la Plantilla de Personal Laboral del E.P.E.L. Centros de Arte, Cultura y Turismo de Lanzarote, según el Convenio Colectivo con vigencia 2014 al 2020 del personal de los Centros de Arte, Cultura y Turismo.

La plaza se convoca mediante el turno de Promoción Externa.

El carácter indefinido de la plaza y el tipo de contrato para su cobertura será el más adecuado atendiendo a las circunstancias concurrentes en la Entidad, con su correspondiente periodo de prueba. Por consiguiente, no necesariamente se cubrirá la plaza mediante un contrato indefinido, pudiendo cubrirse inicialmente mediante otros tipos contractuales, siempre y cuando se cumplan los requisitos legales para la suscripción de este tipo de contratos, procediéndose, en su caso, a su posterior conversión en indefinido.

Como consecuencia de la puesta en marcha del presente proceso de selección, se generará una lista de sustitución de vigencia de un año, y quedará anulada cuando se genere un nuevo proceso de selección, conforme al artículo 42.7 del Convenio Colectivo 2014-2020.

La lista de sustitución estará compuesta por aquellas personas que han pasado el proceso de selección, y finalmente no hayan sido seleccionadas. Por un lado, estarán personas que hayan superado la entrevista del Tribunal de Selección, y que formarán parte de una lista de sustitución para potenciales puestos fijos, de la misma categoría a la que han optado, y por otra parte y a



continuación, el listado de aquellas personas que hayan superado las etapas de méritos, y oposición, pero no han llegado ser entrevistados por el Tribunal, que conformarán una lista de sustitución para potenciales trabajos temporales, de la misma categoría a la que han optado.

Por definición, siempre se ofrecerá la opción de una **nueva plaza fija**, a la primera persona de la lista que haya superado la entrevista con el Tribunal de Selección, en el caso que la misma renuncie al ofrecimiento, se procederá a ofrecer la plaza a las siguientes personas de la lista de sustitución, en el caso de que ninguna de ellas desee optar a la nueva plaza fija, se procederá a una nueva convocatoria.

Por definición, siempre se ofrecerá la opción de un **puesto de trabajo temporal**, a la primera persona de la lista que haya superado la entrevista con el Tribunal de Selección, en el caso que la misma renuncie al ofrecimiento, se procederá a ofrecer el puesto de trabajo temporal a las siguientes personas de la lista de sustitución, incluidas aquellas personas que NO han sido entrevistadas por el Tribunal, pero han superado la fase de méritos y oposición. En el caso de que alguna de estas personas renuncie al ofrecimiento al puesto de trabajo temporal, pasarán al final del listado de la lista de sustitución para aquellas nuevas oportunidades de puesto de trabajo temporal.

El/la Técnico de Customer Experience y Transformación Digital en lo referente a la APP dependerá de la Dirección de Transformación Digital y en lo referente a Customer Experience dependerá de la Dirección de Customer Experience.

Sus funciones serán entre otras:

- Realizar el programa de auditorías de proceso de prestación del servicio.
- Realizar el informe mensual del sistema de escucha, por encuentro y centro.
- Realizar el informe trimestral de análisis semántico del verbatim del cliente, procedente de: redes sociales, entrevistas en profundidad, reclamaciones, etc.
- Mantener actualizados los protocolos de actuación hacia las expectativas de los clientes.
- Entrenar al personal de front office (taquillas, guías, guardas, cafetería, restauración) en el programa de Customer Experience.
- Identificar anualmente nuevos insight, de clientes a través de observaciones etnográficas y entrevistas en profundidad, para cada encuentro (restauración, eventos, servicios de experiencia, cafetería, visita, y tienda) y por cada centro.
- Dar soporte al responsable de centro, en las reuniones de briefing, mejoras y mantener actualizado el sistema de administración visual.
- Entrenamiento del sistema cognitivo de la APP CactLanzarote.
- Seguimiento y cierre de las incidencias abiertas sobre el funcionamiento de la APP.



3.- REQUISITOS QUE DEBEN REUNIR LOS ASPIRANTES-

Para tomar parte en la convocatoria será necesario que los aspirantes reúnan las siguientes condiciones:

Habilitación

- No haber sido separado, mediante expediente disciplinario, del servicio de cualquiera de las Administraciones Públicas, ni hallarse inhabilitado para el ejercicio de funciones públicas por sentencia firme. Los aspirantes cuya nacionalidad no sea la española deberán igualmente, no estar sometidos a sanción disciplinaria o condena penal que impida, en su estado, el acceso a la Función Pública. (ANEXO IV).

a) Nacionalidad

- Tener nacionalidad española
- Ser nacional de cualquiera de los demás miembros de la Unión Europea o, en su caso, de algún otro país al que en virtud de los tratados internacionalmente celebrados con la Unión y ratificados por España le sea de aplicación la libre circulación de trabajadores en los términos en que esta se halla definida en el Tratado de la Unión Europea.
- Ser nacional de terceros estados no incluidos en los supuestos anteriores, siempre que cumplan los requisitos por la normativa sobre derechos y libertades de los extranjeros en España.

b) Edad

- Edad comprendida según legislación correspondiente y la legal de jubilación.

c) Estar en posesión de la titulación exigida: Técnico de Empresa o Actividades Turísticas (TEAT) o Diplomatura en Turismo o Grado en Turismo o Licenciatura / Grado en Marketing o Ingeniería. En el caso de que se haya obtenido en el extranjero es necesario que el mismo esté homologado. Asimismo, en caso de que se alegue título equivalente deberá acreditarse su equivalencia.

d) Se valorará conocimientos en manejo de Office, Redes Sociales, herramientas analíticas Aqua, servicio de IMB Watson o similar, lógica proposicional, plataformas de encuestas tipo Sogosurvey.

e) Imprescindible nivel de inglés B1 y se valorará otros idiomas



f) Imprescindible experiencia mínima de 6 meses demostrada en:

- **Identificación y mantenimiento de insights de clientes** (elaboración de mapas de experiencia, actualización de los existentes derivados de nuevos segmentos de mercado, entrada de nuevos competidores, tecnologías, tendencias, observaciones etnográficas, etc)
- **Identificación y mantenimiento del discurso asociado del cliente** a cada factor de calidad percibida, a través de entrevistas en profundidad, focus group, etc., y su posterior análisis semántico.
- **Incorporación de la voz del cliente a procesos críticos** por impacto en la experiencia, rediseñando los protocolos de prestación del servicio.
- **Coordinación de grupos de innovación** para fomentar en engagement de los recursos humanos.
- **Coordinación y ejecución de la formación al personal front office** sobre protocolos de servicio y mejora de experiencia del cliente.
- **Elaboración de manuales de experiencia por servicios.**
- **Ejecución de auditorías de procesos.**
- **Coordinación del trabajo de campo de los mystery shopper** y supervisar que se desarrollen bajo los estándares de calidad requeridos.
- **Implementación de sistema de escucha del cliente** a nivel centro, encuentros, y servicios clave (eventos, producción cultural). Posterior análisis de resultados y elaboración de informes y conclusiones.
- **Análisis y seguimiento de redes sociales** en relación a la voz del cliente.
- **Coordinación de sistemas de administración visual**, desde paneles hasta la puesta en marcha de las reuniones de briefing y debriefing.

g) Imprescindible estar en posesión del Permiso de Conducir de la clase B.

h) Imprescindible tener disponibilidad y traslado entre Centros, por necesidades de servicio, de acuerdo con el Convenio Colectivo 2014-2020.

Los requisitos expresados anteriormente se acreditarán de la forma siguiente:

- a) y b) Fotocopia cotejada o compulsada del Documento Nacional de Identidad.
- c) d) y e) Fotocopia cotejada o compulsada del título o títulos exigidos.
- f) Imprescindible presentar la vida laboral actualizada, emitida por la Seguridad Social, con el fin de acreditar el alta y los periodos trabajados o contrato de trabajo con el mismo fin. Se podrá admitir certificado de empresa a criterio del Tribunal, donde se acredite las funciones que se detallan en el apartado f) y el tiempo trabajado.
- g) Fotocopia cotejada o compulsada del permiso de conducir exigido.
- h) Declaración jurada del aspirante sobre dicha disponibilidad. (ANEXO III).



Todos los requisitos exigidos deberán poseerse en el momento de finalización del plazo de presentación de instancias. Para aquellos candidatos que tengan que presentar documentos en otro idioma por poseer experiencia o formación en el extranjero, deberán presentar los documentos también en castellano traducidos por un profesional oficial o entidad oficial.

4. SOLICITUDES

Plazo de presentación: El plazo para la presentación de instancias será de **QUINCE DÍAS NATURALES**, contados a partir del día siguiente de la fecha de publicación en la página web www.centrosturisticos.com y en la página web de la empresa adjudicataria del concurso de selección www.nexoconsult.com

Documentación a presentar: Instancia según **ANEXO I, Curriculum Vitae con foto**, así como toda la documentación adicional justificativa.

Lugar de presentación: Toda la documentación se dirigirá al Consejero Delegado de la E.P.E.L. Centros de Arte, Cultura y Turismo de Lanzarote y se presentarán en las oficinas de NEXO, Milicias de Garachico nº 5 primer piso, oficina 7, Santa Cruz de Tenerife 38002, en horario de 8.30 a 16.30 horas de lunes a viernes y/o por correo ordinario y/o correo electrónico a la dirección seleccioncact@nexoconsult.com con la referencia **TECNICO CX CACT**.

Para ser admitidos será necesario que los aspirantes manifiesten que reúnen todas las condiciones exigidas en la convocatoria y presenten la documentación requerida debidamente compulsada o cotejada.

5- TRIBUNAL CALIFICADOR.-

5.1 Composición del Tribunal:

Enriqueta Márquez Cabrera, Directora de Recursos Humanos
Isabel Betancort Delgado, Directora de Customer Experience
José Juan Lorenzo. Consejero Delegado CACT. Sustituto: Antonio Ossian Buitrago Ekvall
Echedey Eugenio Felipe, Consejero de Turismo. Sustituto: José Juan Molina Toledo
Miembro que se designe del Comité de Empresa los Centros Turísticos.

El Tribunal designará a los asesores que estime convenientes a fin de proceder a la evaluación de méritos. Se nombra como Presidente del Tribunal a Doña Enriqueta Márquez Cabrera y como Secretaria a Doña Isabel Betancort Delgado.



5.2. Actuación: El Tribunal queda facultado para resolver las dudas que se presenten y tomar los acuerdos necesarios para el buen orden de las presentes pruebas selectivas, en todo lo no previsto en estas Bases.

5.3 Abstención y recusaciones: Los componentes del Tribunal deberán abstenerse y los aspirantes podrán recusarlos cuando concurrieran las circunstancias previstas en los artículos 28 y 29 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre de Régimen Jurídico del Sector Público (BOE 2 de octubre).

6.- SISTEMA DE SELECCIÓN

El sistema de selección será mediante Concurso de Méritos y Oposición Promoción Externa.

Todos los comunicados oficiales relacionados con las presentes bases se detallarán en la web de los Centros de Arte, Cultura y Turismo de Lanzarote. www.centrosturisticos.com

Todo aspirante deberá enviar la documentación, preferiblemente compulsada que se detalla en las bases, al correo electrónico seleccionact@nexoconsult.com:

- Instancia solicitud según ANEXO I, ANEXO III, ANEXO IV y ANEXO V.
- Curriculum Vitae con foto, así como toda la documentación adicional justificativa referente a la formación y experiencia que se detallan en las bases, apartado 3 (requisitos que deben reunir los aspirantes), ANEXO II

Toda la documentación enviada al correo electrónico se cotejará con los originales o compulsas el día que se convoque la primera prueba de la fase de oposición, aquellos candidatos que no lleven los originales o compulsas de los documentos enviados al correo electrónico seleccionact@nexoconsult.com, quedarán excluidos del proceso de selección. Y en ningún caso se podrá recibir nueva documentación a la enviada durante el plazo de presentación de instancias.

6.1 Fase de Concurso de Méritos

Los méritos, relacionados directamente con la plaza a ocupar, que presenten los aspirantes deberán ser acreditados a través de certificaciones oficiales, las cuales deberán ser presentadas, mediante fotocopias debidamente compulsadas por organismos oficiales o cotejadas con los originales por la propia empresa adjudicataria en el momento de la presentación de las instancias o el día que se convoque la primera prueba de la fase de oposición. Dicha fase se realizará atendiendo a la baremación recogida en el Anexo II de esta convocatoria.

La baremación de los méritos alegados se hará con referencia a la fecha del cierre del plazo de dicha presentación de instancias.



6.2 Fase de Oposición

6.2.1 Pruebas

La Oposición constará de las siguientes pruebas:

- Test de competencias laborales
- Prueba Excel o Power Point o Herramientas de diseño
- Examen de conocimiento
- Prueba práctica, será un supuesto caso de los CACT
- Prueba de Inglés, es eliminatoria en caso de no superar la prueba de nivel.

6.2.2 Entrevista Personal:

Tras realizarse a todos los candidatos las pruebas de la fase de oposición y puntuar según el baremo establecido en las bases, tanto en la fase de méritos como en la fase de oposición, se sumarán y consolidarán las puntuaciones de ambas fases, estableciendo una lista ordenada de mayor a menor puntuación.

La entrevista se realizará a los 20 candidatos que hayan obtenido la mayor puntuación consolidada y que ocupen los 20 primeros lugares de la citada lista.

Esta entrevista personal servirá para establecer con mayor claridad las diferencias entre los candidatos, evaluando la mayor adecuación del candidato al puesto seleccionado al evaluarse en la entrevista las siguientes competencias:

Autoexigente: muestra interés por adquirir nuevos conocimientos y desarrollar nuevas habilidades, de cara a aportar más valor en su entorno de trabajo a través de su progreso profesional y el de su equipo.

Innovador: promueve iniciativas, aporta ideas nuevas y asume los cambios que se producen, ajustando a ellos sus actitudes y conductas. Mantiene su eficacia aunque las condiciones sean diferentes.

Colaborativo: crea atmósfera de confianza y potencia los vínculos de cohesión, corresponsabilidad y solidaridad entre los miembros del equipo frente a los objetivos comunes.

Empático: transmite credibilidad en sus comunicaciones. Empatiza con las personas y su relación es convincente y motivadora.

Organización y planificación: ordena, organiza y programa la actividad, anticipa problemas potenciales y crea mecanismos de seguimiento que aseguren la consecución de los objetivos.

Perspectiva: tiene visión de negocio y comprende las situaciones complejas, anticipando sus posibles implicaciones y compromisos, de cara a las estrategias futuras.



Resolución de situaciones: analiza las situaciones con las que se tiene que enfrentar, propone soluciones, mejoras y retos para superarlas. Considera el proceso para elegir la mejor solución.

Responsabilidad: asume plenamente las responsabilidades asignadas y se compromete con alcanzar un desempeño de alta calidad y con el grado adecuado de autonomía.

Orientación al cliente: concede máxima importancia al cliente y proyecta su energía tratando con el cliente y mostrando actitudes empáticas y conductas de servicio eficaces.

Las competencias anteriormente nombradas se evaluarán en base a los conocimientos y experiencia del aspirante sobre las responsabilidades y funciones específicas del día a día del puesto de trabajo en función de su trayectoria profesional, repasando su Curriculum Vitae, evaluando la capacidad comunicativa en el desarrollo de la entrevista. Se aplicará una misma entrevista cerrada a todos los candidatos, que será grabada (presentar ANEXO V).

La entrevista se llevará a cabo por parte de la empresa adjudicataria del concurso de selección, NEXO. La entrevista será grabada y la empresa adjudicataria del concurso enviará a los componentes del tribunal de selección un informe final por cada candidato.

7.- LISTA DE ADMITIDOS Y EXCLUIDOS

Dentro de los **cuatro días laborales** siguientes a la terminación del plazo de presentación de instancias, se publicará en la web www.centrosturisticos.com, la lista provisional de aspirantes admitidos y excluidos, señalándose un plazo de **cuatro días laborales** para la subsanación de errores.

A los **cuatro días laborales** siguientes a este último plazo, se publicará en el tablón de anuncios señalado anteriormente la lista definitiva de aspirantes admitidos y excluidos.

8.- CALENDARIO DE LA CONVOCATORIA

Fase Concurso Méritos

Acabado el plazo de presentación de solicitudes, la empresa adjudicataria del concurso de selección, NEXO, valorará los méritos de los aspirantes aptos según el baremo del ANEXO II.

- Formación	Puntuación máxima 7 puntos
- Idiomas	Puntuación máxima 6 puntos
- Experiencia	Puntuación máxima 12 puntos

(Puntuación ponderada: máximo 25 puntos sobre 100)



Fase Oposición

En el lugar fecha y hora que se determine, se llevará a cabo la Fase de Oposición, para comprobar el grado de conocimiento y adecuación del aspirante al puesto vacante:

Con la realización de las siguientes pruebas:

- | | |
|--------------------------------------------------------------|------------------------------|
| - Test Competencias Laborales | Puntuación máxima 5 puntos |
| - Prueba Excel o Word o Power Point o Herramientas de diseño | Puntuación máxima 2,5 puntos |
| - Examen de conocimiento | Puntuación máxima 10 puntos |
| - Prueba Práctica | Puntuación máxima 10 puntos |
| - Prueba Inglés | Puntuación máxima 2,5 puntos |

(Puntuación ponderada: máximo 30 puntos sobre 100)

- Entrevista personal:** se llevará a cabo por parte de la empresa adjudicataria del concurso de selección, NEXO. Se entrevistará a los 20 candidatos que obtengan la mayor puntuación conjunta de ambas fases previas, se les realizará la entrevista individual igual para todos según el apartado 6.2.2. Será grabada y la empresa adjudicataria del concurso enviará a los componentes del tribunal de selección un informe final por cada candidato.

(Puntuación ponderada: máximo 20 puntos sobre 100)



Fase Entrevista Tribunal de Selección

En las Oficinas de E.P.E.L. Centros de Arte, Cultura y Turismo de Lanzarote (C/ Triana nº 38 de Arrecife), en la fecha y hora que se determine se realizarán las entrevistas a las 5 personas que, habiendo superado las dos fases de méritos y oposición, hayan obtenido la mayor puntuación conjunta.

Esta entrevista personal servirá para establecer con mayor claridad las diferencias entre los candidatos, evaluando la mayor adecuación del candidato al puesto seleccionado al evaluarse en la entrevista las siguientes competencias:

Autoexigente: muestra interés por adquirir nuevos conocimientos y desarrollar nuevas habilidades, de cara a aportar más valor en su entorno de trabajo a través de su progreso profesional y el de su equipo.

Innovador: promueve iniciativas, aporta ideas nuevas y asume los cambios que se producen, ajustando a ellos sus actitudes y conductas. Mantiene su eficacia aunque las condiciones sean diferentes.

Colaborativo: crea atmósfera de confianza y potencia los vínculos de cohesión, corresponsabilidad y solidaridad entre los miembros del equipo frente a los objetivos comunes.

Empático: transmite credibilidad en sus comunicaciones. Empatiza con las personas y su relación es convincente y motivadora.

Organización y planificación: ordena, organiza y programa la actividad, anticipa problemas potenciales y crea mecanismos de seguimiento que aseguren la consecución de los objetivos.

Perspectiva: tiene visión de negocio y comprende las situaciones complejas, anticipando sus posibles implicaciones y compromisos, de cara a las estrategias futuras.

Resolución de situaciones: analiza las situaciones con las que se tiene que enfrentar, propone soluciones, mejoras y retos para superarlas. Considera el proceso para elegir la mejor solución.

Responsabilidad: asume plenamente las responsabilidades asignadas y se compromete con alcanzar un desempeño de alta calidad y con el grado adecuado de autonomía.

Orientación al Cliente: concede máxima importancia al cliente y proyecta su energía tratando con el cliente y mostrando actitudes empáticas y conductas de servicio eficaces.

Las competencias anteriormente nombradas se evaluarán en base a los conocimientos y experiencia del aspirante sobre las responsabilidades y funciones específicas del día a día del



puesto de trabajo en función de su trayectoria profesional, repasando su Curriculum Vitae, evaluando la capacidad comunicativa en el desarrollo de la entrevista. Se aplicará una misma entrevista cerrada a todos los candidatos, que será grabada. (presentar ANEXO V).

Una vez concluidas las entrevistas, el Tribunal procederá en ese mismo momento y delante de todos sus miembros, a consolidar la puntuación emitida por cada uno de sus miembros a cada aspirante entrevistado, siendo la puntuación final de la entrevista la resultante de la media de las puntuaciones de cada miembro.

(Puntuación ponderada: máximo 25 puntos sobre 100)

El candidato elegido será el que obtenga la puntuación más alta resultante de la suma de la puntuación con la que venía de las fases previas (méritos y oposición), más la puntuación emitida por el Tribunal de Selección en la entrevista.

9.- ORDEN DE ACTUACIÓN DE LOS ASPIRANTES PARA LA FASE DE ENTREVISTA PERSONAL

Las actuaciones de los aspirantes, el día que sea establecido para ello, se iniciará por orden alfabético, continuando por las siguientes del abecedario.

10.- DECLARACIÓN DE CONVOCATORIA DESIERTA.

El tribunal declarará desierta la convocatoria si:

- a) En el plazo previsto para la presentación de candidaturas no se presentara ningún aspirante.
- b) Ningún aspirante reúne los requisitos exigidos en el apartado 3 de las presentes Bases.
- c) Ningún aspirante supera la puntuación mínima de **30 sobre 75** de la suma de la puntuación de las fases de Concurso de Méritos y Oposición.
- d) Ningún aspirante supera la puntuación de **15 sobre 25** en la fase de Entrevista con el Tribunal de Selección
- e) Ningún aspirante supera la puntuación de **50 sobre 100** en la puntuación final, tras las sumas de las puntuaciones de todas las fases



11.- DISPOSICIONES DE APLICACIÓN

Para lo no previsto en las presentes Bases, se estará a lo dispuesto en el Convenio colectivo en vigor y en su defecto a la legislación laboral vigente.

12.- VINCULACIÓN DE LAS RESOLUCIONES DEL TRIBUNAL

Las resoluciones del Tribunal vinculan a la EPEL CACT sin perjuicio de que ésta, en su caso, pueda proceder a su revisión en aquellos supuestos en que se pueda considerar que las pruebas o trámites previos están viciados de nulidad y anulabilidad.

En Arrecife, a 15 de Junio de 2017

**EL CONSEJERO DELEGADO DEL E.P.E.L. CENTROS DE ARTE, CULTURA Y
TURISMO DE LANZAROTE.**

Fdo. D. José Juan Lorenzo Rodríguez





ANEXO I

SR. CONSEJERO DELEGADO DE LOS CENTROS DE ARTE, CULTURA Y TURISMO DE LANZAROTE.

INSTANCIA SOLICITUD

ASUNTO: CUBRIR PLAZA MEDIANTE EL PROCEDIMIENTO DE PROMOCIÓN EXTERNA, MERITOS Y OPOSICIÓN DE TÉCNICO DE CUSTOMER EXPERIENCE Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Don /Doña.....

Mayor de edad, nacido el..... /..... /..... y natural de.....

con domicilio en.....

Localidad..... Provincia de.....

Teléfono..... y con D.N.I.....

E-mail.....

EXPONE:

Que:

Por todo ello,

SOLICITA:

Que teniendo por admitida la presente, de las órdenes oportunas encaminadas a que se me conceda lo solicitado siempre que lo estime procedente.

En Arrecife de Lanzarote, ade.....de.....

.Fdo. _____



ANEXO II

DOCUMENTO DE BAREMACIÓN DE LA FASE CONCURSO DE MÉRITOS Y OPOSICIÓN PROMOCIÓN EXTERNA PARA LA CATEGORÍA DE TÉCNICO DE CUSTOMER EXPERIENCE Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

FORMACIÓN ACADÉMICA (7 puntos)

Técnico de Empresa o Actividades Turísticas (TEAT) o Diplomatura en Turismo o Grado en Turismo o Licenciatura / Grado en Marketing o Ingeniería. 3 puntos

Por poseer formación en redes sociales o herramientas analíticas Aqua o servicio de IMB Watson o similar o lógica proposicional o plataformas de encuestas tipo Sogsurvey.

1 punto por cada curso

PERFECCIONAMIENTO PROFESIONAL DE CARÁCTER GENERAL:

Hasta un máximo de 1 punto, por cursos, congresos, jornadas, seminarios, etc., expedidos por organismos públicos o centros autorizados:

Por cada actividad igual o superior a 150 e inferior a 500 horas.	0.75 puntos
Por cada actividad igual o superior a 20 horas e inferior a 150 horas	0.25 puntos
Por cada actividad inferior a 20 horas, o donde no figure el número de horas	0.10 puntos

En aquellas actividades o lo proporcional a la fracción, que hayan sido organizadas por los Centros de Arte, Cultura y Turismo del Cabildo de Lanzarote, la puntuación por actividad de acuerdo al baremo definido en el párrafo anterior se duplicará, con un máximo de 1.5 puntos.

PERFECCIONAMIENTO PROFESIONAL DE CARÁCTER ESPECÍFICO EN TURISMO, MARKETING, EXPERIENCIA CON EL CLIENTE, SISTEMAS DE CALIDAD.

Hasta un máximo de 2 puntos, por cursos, congresos, jornadas, seminarios, etc., expedidos por organismos públicos o centros autorizados:

Por cada actividad igual o superior a 150 e inferior a 500 horas	0.75 puntos
Por cada actividad igual o superior a 20 horas e inferior a 150 horas	0.25 puntos
Por cada actividad inferior a 20 horas, o donde no figure el número de horas	0.10 puntos

En aquellas actividades o lo proporcional a la fracción, que hayan sido organizados por los Centros de Arte, Cultura y Turismo del Cabildo de Lanzarote, la puntuación por actividad de acuerdo al baremo definido en el párrafo anterior se duplicará, con un máximo de 1.5 puntos.



2) PERFECCIONAMIENTO DE IDIOMAS (6 puntos)

TABLA DE EQUIVALENCIA DE TITULACIONES DE IDIOMAS

PUNTOS	NIVEL	INGLES	ALEMAN	FRANCES	ITALIANO
1	A1	Trinity: Grade 2 EOI: 1er curso nivel básico	StartDeutsch 1 1er curso nivel básico	Diplome d'Etudes en Langue Française DELF A1 (CIEP) 1er curso nivel básico	Pre-CILS 1er curso nivel básico
2	A2	Key English Test (KET) IELTS: 3.0 Trinity: Grades 3 y 4 EOI: 2º curso nivel básico	StartDeutsch 2 Modular Pre- Intermedio Modular Intermedio 2º curso nivel básico	Diplome d'Etudes en Langue Française DELF A2 (CIEP) Certificat D'Etudes de Français Pratique I (DEFP 1)(AF) 2 Nbásico	CILS 1 CELI 1 Modular Pre- Intermedio 2 curso nivel básico
3	B1	Preliminary English Test (PET) TOEFL: 45-60 / 133-170 / 450-497 IELTS: 3.5 / 4.0 / 4.5 Trinity: Grades 5 y 6 EOI: 1er y 2º curso nivel intermedio	ZertifikatDeutsch (ZD) Modular Intermedio – Alto Modular Preparación ZertifikatDeutsch 1er y 2º curso nivel intermedio	Diplome d'Etudes en Langue Française DELF B1 (CIEP) Certificat D'Etudes de Français Pratique 2 (DEFP 2) (AF) 1er y 2º curso nivel intermedio	CILS 2 CELI 2 Modular Pre- Intermedio 1er y 2 curso nivel Intermedio
4	B2	First Certificate in English (FCE) TOEFL: 61-79 / 173-210 / 500-547 IELTS: 5.0 / 5.5 / 6.0 Trinity: Grades 7, 8 y 9 EOI: 1er y 2º curso nivel avanzado	Goethe – Zertificat B2 TestDaf-Niveaustufe 3 (TDN3) TestDaf-Niveaustufe 4 (TDN4) 1er y 2º curso nivel avanzado	Diplome d'Etudes en Langue Française DELF B2 (CIEP) Diplome de Langue Française (DL) (AF) 1er y 2º curso nivel avanzado	CILS 3 CELI 3 1er y 2 curso nivel Avanzado
5	C1	Certificate in Advanced English (CAE) TOEFL: 80-120 / 213-247 / 550-597 IELTS: 6.5 / 7.0 Trinity: Grades 10 y 11	Goethe – Zertificat C1 ZentraleMittlestufenprüfung (ZMP) TestDaf-Niveaustufe 5 (TDN5)	Diplome d'Etudes en Langue Française DELF C1 (CIEP) Diplome Supérieur d'Etudes Françaises Modernes (DS) (AF)	CILS 4 CELI 4
6	C2	Certificate of Proficiency English (CPE) TOEFL: - / 250-300 / 600-677 IELTS: 7.5 + Trinity: Grade 12 Licenciatura Filología Inglesa o Trad. Interpre. Inglés	Zentraleoberstufenprüfung (ZOP) Kleines Deutsches Sprachdiplom (KDS) Licenciatura Filología Alemana o Anglogermánica o Trad. Interpre. Alemán	Diplome d'Etudes en Langue Française DELF C2 (CIEP) Diplome de Hautes Etudes Françaises (DHEF) (AF) Licenciatura Filología Francesa o Traducción Interpretación Francés	CILS 5 CELI 5 Licenciatura Filología Italiana

La puntuación se otorga para cada idioma que acredite, que no sea el castellano que se considera imprescindible. Si tiene varios niveles de un idioma superados en un mismo organismo solo se otorgará la puntuación del mayor nivel superado. Asimismo, si tiene varios títulos de organismos distintos de un mismo idioma, se otorgará la puntuación correspondiente al mayor título obtenido.





3) EXPERIENCIA. (12 puntos)

Por cada año, o la proporcional a la fracción, de servicios prestados, fuera o dentro de los Centros de Arte, Cultura y Turismo, desempeñando las funciones descritas en el punto 3 apartado f (requisitos que deben reunir los aspirantes), **2,5 puntos hasta un máximo de 12 puntos.**

Imprescindible presentar la vida laboral actualizada, emitida por la Seguridad Social, con el fin de acreditar el alta y los periodos trabajados o contrato de trabajo con el mismo fin. Se podrá admitir certificado de empresa a criterio del Tribunal, donde se acredite las funciones que se detallan en el apartado f) y el tiempo trabajado.





ANEXO III

SR. CONSEJERO DELEGADO DE LOS CENTROS DE ARTE, CULTURA Y TURISMO DE LANZAROTE

ASUNTO: DECLARACIÓN JURADA DISPONIBILIDAD

Don /Doña: _____

Mayor de edad, nacido el ____ / ____ / ____ y natural de _____

con domicilio en _____

Localidad _____ Provincia _____

con D.N.I: _____ Teléfono _____

Email _____

EXPONE:

Que: Tengo disponibilidad y posibilidad de traslado entre Centros por necesidades de servicios, de acuerdo con el Convenio Colectivo 2014-2020.



En Arrecife de Lanzarote, ade de 2016.

Fdo. _____





ANEXO IV

Don /Doña.....

Centro de Trabajo.....Departamento.....

Mayor de edad, nacido el..... /..... /..... y natural de.....

con domicilio en.....

Localidad Provincia de.....

Teléfono(1).....y con D.N.I.....

E-mail.....

DECLARO BAJO MI RESPONSABILIDAD

No haber sido separado/a, mediante expediente disciplinario, del ejercicio de la Administración del Estado, Institucional, Local o Autonómica, ni hallarme incurso en causa de inhabilitación alguna para el ejercicio de las funciones públicas.

Que a los efectos previstos en el artículo diez de la Ley 53/1984 de 26 de Diciembre (B.O.E. del 4 de Enero 1985), sobre incompatibilidades del personal al servicio de las Administraciones Públicas, y del art. 13,1 del R.D. 598/1985, de 30 de Abril (B.O.E. del 4 de Mayo de 1985), y disposiciones concordantes, no vengo desempeñando ningún puesto o actividad en el Sector Público, ni realizo actividades privadas incompatibles o que requieran reconocimiento de compatibilidad.

Tampoco percibo pensión de jubilación, retiro u orfandad por derechos pasivos o por cualquier régimen de la Seguridad Social publica obligatoria.

En Arrecife de Lanzarote, ade.....de.....

Fdo. _____

D.N.I.

(1) Indique primero el lugar de trabajo y después el propio u otro donde se le pueda localizar



ANEXO V

ASUNTO: CONTRATO DE CESIÓN DE DERECHOS

En ..., ... dede 2017

D....., mayor de edad, natural de....., con número de DNI:, en nombre y representación propios

Y de otra, Doña..... Eugenia Soriano Iturrialde. Responsable NEXO CANARIAS S.L., con D.N.I. 43771459-K n.º: y domiciliado en c/Las Llaves nº 35, Tacoronte 38350en Madrid

Se reconocen las partes intervinientes con capacidad legal suficiente y poder bastante para este acto y

ACUERDAN

PRIMERO.- D.autoriza a la empresa NEXO CANARIAS S.L. a que pueda utilizar, de forma gratuita, aquellas grabaciones que se realicen durante el proceso de selección en las que intervenga.

SEGUNDO.- Esta autorización no tiene ámbito geográfico determinado por lo que podrá utilizar esas grabaciones, sin limitación geográfica de ninguna clase.

TERCERO.- La autorización se refiere a la totalidad de usos que puedan tener las grabaciones, o partes de las mismas, en las que aparece Dña....., utilizando los medios técnicos conocidos en la actualidad y los que pudieran desarrollarse en el futuro, y para cualquier aplicación. Todo ello con la única salvedad y limitación de aquellas utilizaciones o aplicaciones que pudieran atentar al derecho al honor en los términos previstos en la Ley Orgánica 1/85, de 5 de Mayo, de Protección Civil al Derecho al Honor, la Intimidad Personal y familiar y a la Propia Imagen.

CUARTO.- La autorización tiene un límite temporal para su concesión y explotación de las grabaciones, o parte de las mismas, en las que aparece D....., por lo que la autorización se considera concedida por el plazo de un año.

Y para que conste, los arriba indicados firman el presente contrato de cesión de derechos de imagen, como es la voz.

En, en.....de de 2017

Por

Fdo.-