

**BASES QUE HAN DE REGIR LA CONVOCATORIA PARA LA PROVISIÓN DE UNA PLAZA FIJA DE TÉCNICO DE CUSTOMER EXPERIENCE MEDIANTE EL PROCEDIMIENTO DE CONCURSO DE PROMOCIÓN INTERNA, 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, mediante el procedimiento de Concurso de Méritos y Oposición de Promoción Interna**, 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. La creación de la plaza fue aprobada por el Consejo de Administración celebrado el 26 de diciembre del 2018 para el año 2019.

### **2.- CARACTERÍSTICAS DE LA PLAZA**

La plaza que se convoca se encuadra 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 Interna, por lo que si quedase sin cubrir dicha plaza se acumulará a la convocatoria del turno libre con sometimiento al Convenio Colectivo de la EPEL CACT y al procedimiento selectivo que se establezca para su provisión.

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 las primeras personas de la lista que hayan superado la entrevista con el Tribunal de Selección, en el caso que las mismas renuncien 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 dependerá de la Dirección de Customer Experience.

Sus funciones serán entre otras:

- Realizar el programa de auditorías de proceso de prestación del servicio.
- Realizar los informes del sistema de escucha
- 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.
- Participación en la definición de la experiencia del cliente en nuevos proyectos a desarrollar por los CACT

### **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) Pertener a la Plantilla de Personal laboral del E.P.E.L. Centros de Arte, Cultura y Turismo de Lanzarote.

#### d) Imprescindible Licenciatura o Grado o Postgrado o Master.

#### e) Se valorará titulación de 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.



- f) Se valorará conocimientos en manejo de Office, Redes Sociales, herramientas analíticas Aqua, R Estudio, plataformas de encuestas tipo Sogosurvey, basecamp.
- g) Imprescindible nivel de inglés B1 y se valorarán otros idiomas
- h) 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.
- i) Imprescindible estar en posesión del Permiso de Conducir de la clase B o en trámite de expedición del mismo.
- j) Imprescindible tener disponibilidad para trabajar bajo un sistema de rotación que permita realizar su trabajo en cualquiera de los Centros y en cualquiera de los turnos de acuerdo al 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) Estar de alta en la empresa en el momento de la convocatoria.
- d) e) f) y g) Fotocopia cotejada o compulsada del título o títulos exigidos.
- h) Los candidatos tendrán que presentar la vida laboral actualizada emitida por la Seguridad Social con el fin de acreditar el alta y los periodos trabajados, en dicho documento no viene reflejado el nombre del puesto por lo que es necesario para complementar a la vida laboral, presentar el contrato de trabajo. Aquellos candidatos que quisieran presentar sólo el contrato de trabajo, serán admitidos y siempre y cuando aparezca el nombre del puesto y los periodos trabajados. Por otro lado, se podrá admitir certificado de empresa donde se acredite las funciones que se detallan en el apartado 2 de las características de la plaza y el tiempo trabajado siempre acompañado de la vida laboral o el contrato de trabajo.
- i) Fotocopia cotejada o compulsada del permiso de conducir exigido.
- j) 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 una entidad o persona oficial.

#### **4. SOLICITUDES**

**Plazo de presentación:** El plazo para la presentación de instancias será de **QUINCE DIAS NATURALES**, contados a partir del día siguiente de la fecha de publicación en el tablón de anuncios de los Centros de Arte, Cultura y Turismo y de la página web [www.centrosturisticos.com](http://www.centrosturisticos.com)

**Documentación a presentar:** instancia según ANEXO I, Currículum Vitae, así como toda la documentación justificativa detallada en el apartado 3. ANEXO I, ANEXO III, ANEXO IV, ANEXO V, ANEXO VI

**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 el Registro de Entrada electrónico de las Oficinas Centrales del E.P.E.L. Centros de Arte, Cultura y Turismo de Lanzarote, en la Calle Triana nº 38 de Arrecife, en horario de 7:30 a 14:30 horas o a través de la Sede Electrónica para aquellos candidatos que posean certificado digital según la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Común de las Administraciones Públicas.

Para ser admitidos será necesario que los aspirantes manifiesten que reúnen todas las condiciones exigidas en la convocatoria y presenten la documentación requerida en plazo debidamente compulsada. **Las compulsas se realizarán en el Cabildo de Lanzarote.**

## **5- TRIBUNAL CALIFICADOR.-**

### **5.1 Composición del Tribunal:**

Enriqueta Márquez Cabrera, Directora de Recursos Humanos o persona en quien delegue.  
Isabel Betancort Delgado, Directora de Customer Experience o persona en quien delegue.  
José Juan Lorenzo. Consejero Delegado CACT o persona en quien delegue.  
Echedey Eugenio Felipe, Consejero de Turismo o persona en quien delegue.  
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 Presidenta 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 el procedimiento de Concurso de Promoción Interna, Méritos y Oposición.

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](http://www.centrosturisticos.com)

### **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 por el propio EPEL CACT en el momento de la presentación de las instancias. 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:

- Prueba de Inglés, es eliminatoria en caso de no superar la prueba de nivel B1.
- Test de competencias laborales
- Prueba Excel o Power Point o Herramientas de diseño
- Test de conocimientos de los Centros de Arte Cultura y Turismo\*
- Prueba práctica, será un supuesto caso de los CACT

\*Bibliografía:

- [www.centrosturisticos.com](http://www.centrosturisticos.com)
- App CACT Lanzarote
- Guía oficial de los Centros de Arte, Cultura y Turismo. 2008 ISBN9788495938587, Cabildo de Lanzarote y Centros de Arte Cultura y Turismo

### 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.

## **7.- LISTA DE ADMITIDOS Y EXCLUIDOS**

Dentro de los **seis días laborales** siguientes a la terminación del plazo de presentación de instancias, se publicará en los tablones de anuncios de los Centros de Arte, Cultura y Turismo de Lanzarote y en la web [www.centrosturisticos.com](http://www.centrosturisticos.com), la lista provisional de aspirantes admitidos y excluidos con puntuaciones de méritos, 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 la web señalados anteriormente la lista definitiva de aspirantes admitidos y excluidos con puntuaciones.

## **8.- CALENDARIO DE LA CONVOCATORIA**

### **Fase Concurso Méritos**

Acabado el plazo de presentación de solicitudes, los miembros del Tribunal se reunirán en las Oficinas del E.P.E.L Centros de Arte, Cultura y Turismo de Lanzarote (C/ Triana 38 de Arrecife) para valorar los méritos de los aspirantes aptos.

- |               |                             |
|---------------|-----------------------------|
| - 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 de conocimientos de los Centros de Arte Cultura y Turismo* | Puntuación máxima 2,5 puntos |
| - Test Competencias Laborales                                     | Puntuación máxima 2,5 puntos |
| - Prueba Excel o Word o Power Point o Herramientas de diseño      | Puntuación máxima 5 puntos   |
| - Prueba Práctica                                                 | Puntuación máxima 15 puntos  |
| - Prueba Inglés                                                   | Puntuación máxima 5 puntos   |

**(Puntuación ponderada: máximo 30\* puntos sobre 100)**

**\*Aquellos candidatos que no superen la puntuación mínima de 15 sobre 30 del total de la suma de la fase de Oposición quedarán eliminados del proceso selectivo y por lo tanto no pasarán a la realización de la entrevista personal.**

1. **Entrevista personal:** 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., que será grabada.

**(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.

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 de puntuación.

## **10.- DECLARACIÓN DE CONVOCATORIA DESIERTA O CANDIDATOS EXCLUIDOS.**

El tribunal declarará desierta la convocatoria o los candidatos quedarán excluidos 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 supere la puntuación de **15 sobre 30** del total de la suma de la fase de Oposición sin Entrevista Personal.
- d) Ningún aspirante supera la puntuación mínima de **25 sobre 75** de la suma de la puntuación de las fases de Concurso de Méritos y Oposición.
- e) Ningún aspirante supera la puntuación de **15 sobre 25** en la fase de Entrevista con el Tribunal de Selección
- f) Ningún aspirante supera la puntuación de **50 sobre 100** en la puntuación final, tras las sumas de las puntuaciones de todas las fases
- g) Si algún aspirante no presenta la documentación requerida de la Fase de Méritos y si algún aspirante no acude a alguna de las pruebas de la Fase de Oposición, Entrevista Personal y Entrevista con el Tribunal.

## **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 11 de Junio de 2019

**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 1 PLAZA MEDIANTE EL PROCEDIMIENTO DE PROMOCIÓN INTERNA, MERITOS Y OPOSICIÓN DE TÉCNICO DE CUSTOMER EXPERIENCE**

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, a .....de.....de.....

**Fdo.**.....

## ANEXO II

### DOCUMENTO DE BAREMACIÓN DE LA FASE CONCURSO DE MÉRITOS Y OPOSICIÓN PROMOCIÓN INTERNA PARA LA CATEGORÍA DE TÉCNICO DE CUSTOMER EXPERIENCE

#### FORMACIÓN ACADÉMICA (7 puntos)

Título de Licenciatura o Grado	1 punto
Técnico de Empresa o Actividades Turísticas (TEAT) o Diplomatura en Turismo o Grado en Turismo o Licenciatura / Grado en Marketing o Ingeniería.	2 puntos
Postgrado o Master en Customer Experience o Marketing	1 punto

#### 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 multiplicará por 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 multiplicará 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	StartDeutsh 1 1er curso nivel básico	Diplome d'Etudes en LangueFrançaise 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	StartDeutsh 2 Modular Pre- Intermedio Modular Intermedio 2º curso nivel básico	Diplome d'Etudes en LangueFrançaise DELF A2 (CIEP) CertificatD'Etudes de Français Pratique1(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	ZertifikatDeutsh (ZD) Modular Intermedio – Alto Modular Preparación ZertifikatDeutsch 1er y 2º curso nivel intermedio	Diplome d'Etudes en LangueFrançaise DELF B1 (CIEP) CertificatD'Etudes de FrançaisPratique 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 LangueFrançaise DELF B2 (CIEP) Diplome de LangueFrançaise (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 ZentraleMittlestufenprufung (ZMP) TestDaf-Niveaustufe 5 (TDN5)	Diplome d'Etudes en LangueFrançaise DELF C1 (CIEP) Diplome Superieurd'EtudesFrançaisesModernes (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	Zentraleoberstufenprufung (ZOP) KleinesDesutschesSpachdiplom (KDS) Licenciatura Filología Alemana o Anglogermánica o Trad. Interpre. Alemán	Diplome d'Etudes en LangueFrançaise DELF C2 (CIEP) Diplome de Hautes EtudesFrançaises (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.







## 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, a ....de ..... de 2019.

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 Autónoma, 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, a .....de.....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 PROTECCION DE DATOS PERSONALES

D....., mayor de edad, natural de....., con número de DNI:....., ( en lo sucesivo ‘el interesado’), actuando en nombre y representación propia,

### DECLARA

**PRIMERO.-** Autorizar a que se puedan registrar mediante grabación de video las pruebas y entrevistas que realice en le proceso de selección en que participe para al empresa CACT.

Consiento /  No consiento

**SEGUNDO.-** Autorizar a que se en caso de no resultar seleccionado para el puesto objeto del presente procedimiento, sus datos personales así como el resultado de su evaluación como candidato,  puedan ser cedidos a las Entidades Públicas de Lanzarote, para sus propios procesos de selección de candidatos.

Al Cabildo de Lanzarote:

Consiento /  No consiento

A cualquier Ayuntamiento de la isla:

Consiento /  No consiento

Al Consorcio del Agua de Lanzarote:

Consiento /  No consiento

**TERCERO.-** Consentir en que CACT pueda contactar con las empresas que el candidato ha referenciado en su Curriculum Vitae a los efectos de solicitar referencias con los responsables de dichas empresas.

Autorizo a CACT a contactar con cualquiera de las empresas referenciadas en mi CV.

Autorizo a CACT a contactar con las siguientes empresas referenciadas en mi CV:

Empresa..... / Persona de  
contacto.....

No Autorizo a que CACT contacte con las empresas relacionadas en mi CV

Y para que conste, firmo el presente documento de otorgamiento de consentimiento para el tratamiento de mis datos personales

En....., en.....de.....de 2019

**Firma,**

Los datos personales que nos facilite en relación con su participación en el proceso de selección de la EPEL, Centros de Arte, Cultura y Turismo de Lanzarote, ( en lo sucesivo CACT) serán tratados bajo la Responsabilidad de los CACT con las finalidades de (I) desarrollo de proceso de selección de candidatos y (II) generación de lista de sustitución, siendo las bases legitimadoras (I) precontrato de ámbito laboral, (II) Interés legítimo. Los datos y soportes relacionados con dicho proceso de selección serán conservados a los efectos anteriores durante el plazo de un año o hasta que se convoque un nuevo proceso selectivo, no cediéndose datos a terceros salvo consentimiento del interesado u obligación legal.  
Se le recuerda sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación u oposición al tratamiento, así como a presentar reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos.

## PROTECCIÓN DE DATOS

**EPEL-CENTROS DE ARTE, CULTURA Y TURISMO DEL CABILDO DE LANZAROTE**, en lo sucesivo ‘la Entidad’ autoriza expresamente al Adjudicatario a acceder a la información de carácter personal del mismo con la finalidad y alcance limitado a lo necesario para llevar a cabo el suministro recogido en este contrato. Debiendo devolver o suprimir los datos personales que haya recopilado en el marco de la relación con la Entidad a la finalización del contrato, según le indique ésta.

El Adjudicatario mediante la firma del presente contrato, declara expresamente que conoce, cumple respecto a los datos personales de su responsabilidad y aplicará a la ejecución del presente contrato, cuantas obligaciones formales y de seguridad impone el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (RGPD), así como la normativa vigente de aplicación que desarrolle, complemento o sea concordante con la anterior, y para acreditarlo pone a disposición de la Entidad cuanta documentación pueda solicitarle a efectos de acreditar dicho cumplimiento.

Con el objeto de garantizar la confidencialidad en el tratamiento de sus datos personales, ponemos en su conocimiento que en virtud de lo establecido en el RGPD, así como la normativa vigente de aplicación que desarrolle, complemento o sea concordante con la anterior, los datos que nos facilite serán tratados por **EPEL-CENTROS DE ARTE, CULTURA Y TURISMO DEL CABILDO DE LANZAROTE**, con la finalidad de gestión administrativa, contable y fiscal de la entidad pública empresarial, y serán conservados mientras perduren las obligaciones legales y posibles responsabilidades derivadas de la prestación del servicio o ejecución del contrato.

Respecto a tales datos podrá ejercitar, si lo desea, su derecho de acceso, rectificación, supresión, oposición y en determinados supuestos limitación al tratamiento, enviando una solicitud por escrito a [Calle Triana 38, CP 35500, Arrecife](mailto:lopd@centrosturisticos.com), o al email: [lopd@centrosturisticos.com](mailto:lopd@centrosturisticos.com), indicando en todo caso la Referencia: “Protección de Datos” y acompañando algún documento que acredite su identidad, como copia del DNI, asimismo tiene derecho presentar reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos.

Queda terminantemente prohibida la aplicación o utilización de la información con un fin distinto al previsto en el presente documento, así como su cesión a terceras personas o entidades, ni siquiera para su conservación o en calidad de subcontratista, sin la autorización por escrita de la Entidad.

En el caso de que el Contratista destine los datos a finalidades distintas a las aquí señaladas, los comunique o utilice incumpliendo las estipulaciones del presente contrato, será considerado, a todos los efectos, responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubieran incurrido y especialmente de las derivadas del incumplimiento de lo dispuesto en el (RGPD), así como la normativa vigente de aplicación que desarrolle, complemento o sea concordante con la anterior.

## ANEXO VI

### CONTRATO DE CESIÓN DE DERECHOS

En ....., de .....de 2019

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

Y de otra, Doña..... José Juan Lorenzo Rodríguez. Consejero Delegado de los Centros de Arte, Cultura y Turismo Lanzarote.

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

### ACUERDAN

PRIMERO.- D. ....autoriza a la empresa EPEL CACT. 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 2019

Por

Fdo.-