

BASES ESPECÍFICAS DE LA CONVOCATORIA POR LA QUE SE CONVOCAN PRUEBAS SELECTIVAS DE ACCESO PARA CUATRO PUESTOS AUXILIAR DE ATENCIÓN AL PÚBLICO CON INGLÉS EN TURNO DE ACCESO LIBRE POR EL SISTEMA DE CONCURSO OPOSICIÓN

1. CONDICIONES GENERALES

La Ciudad de las Artes y de las Ciencias, S.A.U., en adelante CACSA, convoca el presente proceso selectivo para la cobertura de cuatro puestos de naturaleza laboral correspondiente a la categoría de auxiliar de atención al público con inglés de CACSA en turno de acceso libre.

El presente proceso se regirá por el Real Decreto Legislativo 5/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico de los Empleados Públicos en los términos previstos en su disposición adicional primera, por las leyes emanadas de la Generalitat Valenciana de aplicación a esta entidad y por lo que disponen las presentes bases.

El sistema de selección respetará los principios de igualdad, publicidad, mérito, capacidad y libre concurrencia de los/las candidatos/as y garantizará, en todo momento, la transparencia del proceso de selección.

La selección se realizará mediante el sistema de concurso-oposición, de conformidad con los ejercicios y el baremo que se desarrollan en las presentes bases.

Concluido el proceso selectivo, los/las aspirantes seleccionados/as serán contratados/as con carácter indefinido, siendo la fecha de incorporación la que se determine por la Ciudad de las Artes y de las Ciencias, S.A.

2. CONDICIONES DE LOS PUESTOS OFERTADOS

- PUESTO: 163-20035-30127-30133 AUXILIAR ATENCIÓN AL PÚBLICO CON INGLÉS.
- PERSONAL LABORAL: AUXILIAR DE ATENCIÓN AL PÚBLICO CON INGLÉS
- CONVENIO COLECTIVO: II CONVENIO COLECTIVO DEL PERSONAL LABORAL AL SERVICIO DE LA ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA.
- GRUPO PROFESIONAL: D CD12 E020
- TRABAJO A TURNOS Y FESTIVIDAD
- ENCUADRAMIENTO: DIRECCIÓN MARKETING Y SERVICIOS
- REQUISITOS: TÍTULO DE ENSEÑANZA SECUNDARIA OBLIGATORIA O TÍTULO DE TÉCNICO O CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD DE NIVEL 2 O EQUIVALENTE EN LA FAMILIA PROFESIONAL HOSTELERÍA Y TURISMO. IDIOMA INGLÉS B2.
- FUNCIONES GENERALES: REALIZAR LA VENTA DE ENTRADAS, ENTREGA DE RESERVAS, ATENCIÓN AL PÚBLICO Y VISITAS GUIADAS, UTILIZANDO EL IDIOMA INGLÉS CUANDO EL SERVICIO LO REQUIERA.

A modo enunciativo, pero no limitativo, las funciones principales que corresponden al puesto son:

- Acogida e información al público, prestando la atención y ayuda que soliciten.
- Venta de entradas, canjeo de bonos e información de los tipos de entrada y contenidos.

- Cambio y devoluciones de entradas.
- Emisión, modificación y entrega de reservas anticipadas para grupos o particulares.
- Cuadre diario de caja y cierre de la misma.
- Controlar el cumplimiento de las normas de seguridad por parte de los visitantes.
- Reposición y recuento de folletos.
- Control del flujo de público en las instalaciones.
- Coordinar la entrada de visitantes a la zona expositiva de Museo y sala de proyección de Hemisfèric de manera fluida y eficaz.
- Entrega y recogida al público de los dispositivos necesarios en la sala de Hemisfèric.
- Realización de visitas guiadas Panorámicas.
- Recepción de objetos perdidos.
- Atención de reclamaciones internas, quejas, sugerencias o felicitaciones.

3. REQUISITOS EXIGIDOS DE LOS/AS CANDIDATOS/AS

Para ser admitido/a en la participación del proceso selectivo, los/las aspirantes deberán poseer en el día de la finalización del plazo de presentación de solicitudes y mantener hasta el momento de la formalización del contrato de trabajo, los siguientes:

3.1. REQUISITOS GENERALES

a) Tener la nacionalidad española, ser ciudadano de los Estados miembros de la Unión Europea o persona incluida en el ámbito de aplicación de los Tratados Internacionales celebrados por la Unión Europea y ratificados por España en los que sea de aplicación la libre circulación de trabajadores

Las previsiones del apartado anterior serán de aplicación, cualquiera que sea su nacionalidad, al cónyuge de los españoles y de los nacionales de otros Estados miembros de la Unión Europea, siempre que no estén separados de derecho y a sus descendientes y a los de su cónyuge siempre que no estén separados de derecho, sean menores de veintiún años o mayores de dicha edad dependientes.

b) Capacidad: poseer las capacidades y aptitudes físicas y psíquicas que sean necesarias para el desempeño de las correspondientes funciones o tareas.

c) Tener dieciocho años de edad, dado que las condiciones aparejadas a la jornada de trabajo a realizar, imposibilitan legalmente la ocupación de los puestos ofertados por personas menores de dicha edad y no exceder, en su caso, de la edad máxima de jubilación forzosa. Sólo por ley podrá establecerse otra edad máxima, distinta de la edad de jubilación forzosa, para el acceso al empleo público.

d) No haber sido separado mediante expediente disciplinario del servicio de cualquiera de las Administraciones Públicas o de los órganos constitucionales o estatutarios de las Comunidades Autónomas, ni hallarse en inhabilitación absoluta o especial para empleos o cargos públicos por resolución judicial, para ejercer funciones similares a las que se desempeñaban en el caso del personal laboral, en el que hubiese sido separado o inhabilitado. En el caso de ser nacional de otro Estado, no hallarse inhabilitado o en situación equivalente ni haber sido sometido a sanción disciplinaria o equivalente que impida, en su Estado, en los mismos términos el acceso al empleo público.

e) Titulación: estar en posesión o en condiciones de obtener, a la fecha de finalización del plazo de presentación de solicitudes, las titulaciones que se señalan en el punto 3.2. Los aspirantes con

titulaciones académicas o profesionales obtenidas en el extranjero deberán acreditar que están en posesión de la correspondiente convalidación o de la credencial que acredite, en su caso, la homologación. Este requisito no será de aplicación a los aspirantes que hubieran obtenido el reconocimiento de su cualificación profesional, en el ámbito de las profesiones reguladas, al amparo de las disposiciones de derecho comunitario.

g) Acceso a personas aspirantes con diversidad funcional. El órgano técnico de selección (en adelante OTS) establecerá, para las personas con diversidad funcional que así lo soliciten, las adaptaciones necesarias para la realización de las pruebas. A tal efecto, las personas interesadas deberán formular en la solicitud de participación en el presente concurso-oposición la petición correspondiente al tipo de diversidad funcional: (F) Física, (P) Psíquica, (S) Sensorial. Asimismo, podrán solicitar las medidas de adaptación que necesiten de acuerdo con la siguiente clasificación: 1) Eliminación de barreras arquitectónicas y mesa adaptada a la silla de ruedas. 2) Ampliación del tiempo de duración de la prueba. 3) Aumento del tamaño de los caracteres del cuestionario, por dificultad de visión. 4) Necesidad de intérprete, debido a sordera. 5) Sistema braille de escritura, o ayuda de una persona por invidente. 6) Otras, especificando cuáles. El OTS podrá, según su criterio y en cualquier momento del procedimiento, solicitar a quienes así lo hayan comunicado la acreditación de la condición de diversidad funcional mediante dictamen técnico facultativo emitido por el órgano competente. En todo caso, y de manera independiente, quienes resulten seleccionados al final del proceso, o en cualquier otro momento de su desarrollo si así se les requiere, deberán presentar certificado de estar en posesión de la capacidad funcional necesaria, tanto física como psíquica y sensorial, para desempeñar las tareas correspondientes al puesto objeto de la correspondiente convocatoria.

h) Conocimiento del castellano. Las personas que no posean la nacionalidad española y de su origen no se desprenda el conocimiento del castellano deberán acreditar el conocimiento del mismo, mediante la presentación de uno de los documentos que se indican a continuación:

- Certificado conforme se ha cursado la educación primaria, secundaria o el bachillerato en España.
- Diploma de Español que establece el RD 1137/2002, de 31 de octubre, o equivalente, o certificación académica que acredite haber superado todas las pruebas dirigidas a la obtención de este.
- Certificado de aptitud en español para extranjeros expedido por las escuelas oficiales de idiomas

En caso de que no pudieran proceder a la acreditación, deberán realizar obligatoriamente una Prueba de conocimiento del español, en la que se comprobará que poseen un nivel adecuado de comprensión y expresión oral y escrita en esta lengua. El contenido de esta prueba se ajustará a lo dispuesto en el Real decreto 1137/2002, de 31 de octubre, por el que se regulan diplomas de español como lengua extranjera. La prueba se considerará apta o no apta. La no superación de dicha prueba implicará que el aspirante no cumple con el requisito exigido en la convocatoria

3.2. REQUISITOS ESPECÍFICOS:

- A. Formación académica: título de enseñanza Secundaria obligatoria o título de técnico o certificado de profesionalidad de nivel 2 o equivalente en la familia profesional hostelería y turismo.
- B. Idiomas: Conocimientos de inglés mínimo certificado B2. Título oficial que acredite el nivel de acuerdo al marco común europeo de referencia para las lenguas (MCERL).

4. PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES. FORMA Y PLAZO

4.1. Plazo para la presentación de solicitudes. El plazo será de 20 días hábiles, contados a partir del día siguiente al de la publicación de esta convocatoria en el Diari Oficial de la Generalitat Valenciana. A los efectos de plazo, se excluyen del cómputo de días hábiles los sábados, los domingos y los declarados festivos.

Quienes deseen tomar parte en estas pruebas selectivas deberán realizar lo siguiente y en este orden:

4.2. Abonar y justificar el pago de los derechos de examen. Una vez realizado el ingreso en la entidad bancaria indicada en las presentes bases, la justificación de abono de los derechos de examen se hará efectiva anexando en el momento de la inscripción en el portal <https://www.cac.es/portaocupacio>, el documento que justifique el pago.

4.3. Inscripción en la plataforma telemática. Para inscribirse será necesario cumplimentar telemáticamente el modelo de solicitud que estará disponible en la página web del portal de transparencia de CACSA, <https://www.cac.es/portaocupacio/>. El plazo de inscripción será de 20 días hábiles, contados a partir del día siguiente a la publicación de la presente convocatoria. El domicilio, correo electrónico y teléfono/s de contacto que figuren en las solicitudes que se hayan cumplimentado telemáticamente se considerarán como los únicos válidos, a efectos de notificaciones y para el llamamiento en la contratación, siendo responsabilidad exclusiva del solicitante tanto los errores en la consignación de los mismos, como la no comunicación de cualquier cambio de domicilio y/o teléfono de contacto.

Estas comunicaciones se realizarán obligatoriamente mediante un correo electrónico de notificación de dicho cambio dirigido empleo@cac.es. Aquellos interesados en inscribirse en esta convocatoria y que no tengan la posibilidad de tramitar dicha inscripción a través de la plataforma telemática, pueden ponerse en contacto con CACSA a través del correo electrónico empleo@cac.es. CACSA les facilitará un procedimiento alternativo para realizar la inscripción.

4.4 Documentación a cumplimentar y presentar en el apartado habilitado para la oferta en <https://www.cac.es/portaocupacio/> en cada momento:

- 1º INSCRIPCIÓN:

- a) Cumplimentar solicitud de inscripción.
- b) Documentación: DNI, titulación requerida en el apartado 3.2 (títulos acreditativos).
- c) Justificante pago derecho de examen. Si la persona interesada está exenta del abono de los derechos de examen por alguna de las exenciones establecidas en la base quinta de la presente convocatoria, lo hará constar en la solicitud de inscripción.
- d) Declaración responsable. En el momento de proporcionar sus datos personales a través de la plataforma telemática, el aspirante procederá igualmente a cumplimentar la declaración responsable en el apartado correspondiente de la inscripción, a través de la cual da fe de estar en posesión de cada uno de los requisitos exigibles para el acceso a la convocatoria. A través de la misma declaración cada aspirante se compromete, desde el inicio del procedimiento, a

proporcionar información veraz en todas las fases del mismo. Cualquier desviación en la veracidad de la información proporcionada por el aspirante implicará su separación permanente del procedimiento, sin excluir la adopción de las medidas legales que fueran de aplicación.

- 2ª PARTICIPACIÓN FASE MÉRITOS:

- a) Anexo III (autobaremo). Sólo deberán presentarlo los/las aspirantes que superen la fase de oposición. Deberá ser cumplimentado y presentado junto con el currículum y los títulos acreditativos. No debe presentarse en el momento de la inscripción, se indicará el plazo de presentación, posteriormente, en la publicación de los listados definitivos de puntuaciones obtenidas en la fase de concurso.

Aspirantes con diversidad funcional y medidas de adaptación. Las personas con diversidad funcional que soliciten medidas de adaptación para la realización de las pruebas deberán señalar en la solicitud de inscripción el tipo de diversidad funcional.

Resolución de consultas. Cualquier cuestión relacionada con las diferentes convocatorias reguladas por esta resolución podrá ser objeto de consulta en empleo@cac.es.

La presente convocatoria será publicada en la página web de CACSA <https://www.cac.es/portolocupacio/>, siendo a través de este mismo medio en el que se publicará el estado del proceso conforme lo establecido en los puntos siguientes.

4.5. Los errores de hecho, materiales o aritméticos que pudieran advertirse en la solicitud podrán subsanarse hasta la finalización del periodo de presentación de solicitudes, de oficio o a petición del interesado/a.

4.6. La participación de un/a aspirante en este proceso de selección conllevará:

- Su confirmación de que cumple los requisitos indispensables exigidos.
- Su reconocimiento de la autenticidad de la documentación que adjunta a la misma y de la información que aparece en su curriculum vitae.
- Su aceptación expresa de todo lo establecido en las bases reguladoras de esta convocatoria.
- Su autorización a CACSA para el tratamiento automatizado de sus datos.
- Su autorización a CACSA para la publicación, en su página web, de los resultados obtenidos en el proceso de selección.

Una vez recibidas las solicitudes por la Dirección de CACSA se aprobará una lista de admitidos/as y excluidos/as, que será publicada en la página WEB de CACSA <https://www.cac.es/portolocupacio/>. Para los excluidos/as, se concederá un plazo de subsanación de DIEZ días hábiles. Transcurrido dicho plazo, la relación de aspirantes admitidos/as será definitiva y se publicará en la página web de CACSA, con la indicación de la fecha del ejercicio, su lugar y hora de celebración.

5. PAGO DE DERECHOS DE EXAMEN.

Los derechos de examen serán de 15 euros. Con carácter general, el importe de la tasa está minorado en un 10 % al utilizarse en este proceso exclusivamente medios telemáticos, por lo que el pago es de 13,5 euros.

Dicho pago se realizará mediante transferencia a la cuenta de CACSA el Banco Sabadell con los siguientes datos de referencia:

ES09 0081 1518 90 0001007911 BANCO SABADELL BSABESBBXXX

En «Concepto» de la transferencia, el aspirante deberá consignar *ATP_dni_1er apellido_2ºapellido*.

En ningún caso, el pago de los derechos de examen eximirá del trámite de registro electrónico de la solicitud en la plataforma. La falta de justificación del abono de los derechos de examen o de la presentación en tiempo y forma en la plataforma electrónica de la solicitud determinará la exclusión de la persona aspirante.

5.1. Exenciones y bonificaciones al pago de los derechos de examen. Conforme a lo dispuesto en el artículo 18.1-2 de la Ley 20/2017, de 28 de diciembre, de Tasas de la Generalitat, están exentos del pago:

- a) Los contribuyentes que sean miembros de una familia numerosa de categoría especial o de una familia monoparental de categoría especial.
- b) Las contribuyentes que sean víctimas de actos de violencia sobre la mujer que acrediten esta condición mediante cualquiera de los medios de prueba previstos en la normativa autonómica contra la violencia sobre la mujer en el ámbito de la Comunitat Valenciana.
- c) Los contribuyentes que sean personas con discapacidad, con un grado de discapacidad igual o superior al 33 por ciento.
- d) Los contribuyentes que estén en situación de exclusión social cuando esta se acredite por el órgano competente en materia de bienestar social del ayuntamiento de residencia.

Los aspirantes en quienes concurren una o varias de estas circunstancias lo harán constar en la solicitud de inscripción telemática marcando la casilla destinada al efecto y adjuntando el documento acreditativo de tal condición dentro del plazo previsto para realizar la inscripción.

Gozará de una bonificación del 50 % de la tasa el personal que acredite ostentar el título de miembro de familia numerosa de categoría general, o de familia monoparental de categoría general comprendida en el Decreto 19/2018, de 9 de marzo, del Consell, por el que se regula el reconocimiento de la condición de familia monoparental en la Comunitat Valenciana.

La devolución de los derechos de examen no procederá en los supuestos de exclusión de las pruebas selectivas por causa imputable a la persona interesada.

5.2. Acreditación del pago y fin de la inscripción. Una vez realizado el pago del derecho de examen, deberán anexar el documento que acredita el pago en el momento de la inscripción. La plataforma generará un justificante de registro de entrega para cada aspirante.

5.3. Las personas que superen finalmente las pruebas selectivas y hubieran solicitado una de las exenciones establecidas en la base anterior deberán presentar fotocopia compulsada de los documentos acreditativos de tal exención. En caso contrario, no podrán formalizar el contrato como personal laboral fijo de CACSA, sin perjuicio de la responsabilidad en que pudieran haber incurrido por falsedad en sus solicitudes de participación.

Procederá la devolución de los derechos de examen únicamente en los supuestos y procedimientos contemplados en el artículo 1.2-6 de la Ley 20/2017, de 28 de diciembre, de Tasas de la Generalitat.

6. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

En materia de protección de datos de carácter personal se estará en lo dispuesto en 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 (Reglamento general de protección de datos) así como en la Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.

Una vez los procedimientos de selección se estén desarrollando, los/as aspirantes podrán conocer el estado del desarrollo de la convocatoria a través <https://www.cac.es/portaocupacio/>. En cumplimiento de lo establecido en el Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea 2016/679, los/as aspirantes podrán ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición, portabilidad –en función de las posibilidades técnicas– y olvido en los términos legalmente establecidos, o solicitándolo mediante escrito dirigido a lopd@cac.es.

La cancelación de los datos personales proporcionados una vez iniciado el procedimiento se entenderá como expresión de la voluntad del aspirante de ser separado del procedimiento de forma permanente. Todos los datos personales que CACSA haya de recabar para poder llevar a término este proceso se integrarán en ficheros que serán tratados para dichos fines y en el ámbito de las competencias legalmente atribuidas a CACSA, y serán conservados, adoptando las adecuadas medidas de seguridad para su protección, mientras sean necesarios para completar los procedimientos en el curso de los cuales fueron solicitados.

7. DESARROLLO DE LAS PRUEBAS SELECTIVAS.

El procedimiento de selección será mediante el sistema de concurso-oposición, y constará de una fase de oposición, de carácter obligatorio y eliminatorio, y de una fase concurso (valoración de méritos) de carácter obligatorio.

La fase de oposición representará el 60 % de la puntuación total, correspondiendo a la fase de concurso (valoración de méritos) el 40 % de la puntuación total. Para pasar a la fase de valoración de méritos será necesario superar la fase de oposición.

7.1. Fase de oposición.

La oposición constará de un ejercicio obligatorio y eliminatorio sobre las materias recogidas en el temario que figura como Anexo I. El ejercicio consistirá en contestar por escrito un cuestionario de 60 preguntas tipo test, con cuatro respuestas alternativas de las que solo una de ellas será correcta. El tiempo de realización de la prueba será determinado previamente por el órgano técnico de selección y en ningún caso será inferior a 60 segundos por pregunta. La puntuación máxima a obtener en la fase oposición será de 60 puntos, siendo necesarios obtener un mínimo de 30 puntos. Las contestaciones erróneas se valorarán negativamente con una penalización equivalente a un tercio del valor de cada contestación correcta y las contestaciones en blanco ni puntúan ni penalizan.

El 30% de las preguntas versarán sobre el tema general (18 preguntas)

El 70% preguntas se realizarán sobre la parte específica (42 preguntas) y al menos el 50% de ellas serán en inglés (mínimo 21 preguntas en inglés).

La fórmula de corrección será: Respuestas correctas netas = núm. de aciertos – (núm. de errores/3)

7.2. Fase concurso (valoración de méritos)

Solo podrán participar en la fase concurso las personas admitidas que hayan superado la fase de oposición obteniendo un mínimo de 30 puntos del máximo de 60 puntos.

Los méritos alegados por las personas participantes deberán haber sido obtenidos o computados hasta la fecha de finalización del plazo de presentación de solicitudes.

La puntuación de esta fase de concurso será de 40 puntos, que se distribuirán:

- 10 puntos corresponderán a méritos relacionados con la formación de las y los aspirantes de acuerdo con lo que se determina en el anexo II de la convocatoria.
- 30 puntos corresponderán a méritos relacionados con la experiencia de las y los aspirantes de acuerdo con lo que se determine en el anexo II de la convocatoria.

7.3. Resultado del concurso-oposición

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

Los casos de empate que se produzcan se dirimirán de la siguiente manera: se atenderá, en primer lugar, a la mayor puntuación obtenida en la fase de oposición y, si persistiese el empate este se dirimirá por la mayor puntuación obtenida en los distintos apartados de baremo del concurso, por el mismo orden en el que figuran relacionados. En caso de persistir el empate, se adjudicará en favor de la persona con diversidad funcional y si el empate se produce entre dichas personas, se elegirá a quien tenga acreditado el mayor porcentaje de discapacidad.

En caso de persistir el empate, si fueran personas de distinto sexo, se dirimirá en favor del sexo que esté infrarrepresentado, teniendo en cuenta el total de personas con contrato laboral fijo encuadradas en el

Servicio de Atención al Público, considerándose infrarrepresentado el sexo que no ocupe al menos el cuarenta por ciento correspondiente al departamento. Por último, si persistiese el empate, se dirimirá finalmente por orden alfabético del primer apellido de las personas aspirantes empatadas, iniciándose el citado orden por la letra que se determine en el último sorteo publicado al efecto en el DOGV.

7.4. Todas las publicaciones referentes a la presente convocatoria se realizarán en el Portal d'Ocupació de CACSA <https://www.cac.es/portaocupacio/>, en el apartado correspondiente, y se harán referidos al documento de identidad de cada uno/a de los/las candidatos/as.

8. DESARROLLO DE LAS PRUEBAS SELECTIVAS.

El ejercicio previsto en la fase oposición se realizará en el lugar, fecha y hora que se establezca en el acuerdo del órgano técnico de selección donde se aprueba la lista definitiva de personas admitidas a la realización de las pruebas, la cual será publicada en el portal d'Ocupació de CACSA <https://www.cac.es/portaocupacio/>. Las personas admitidas serán convocadas para la realización del ejercicio en llamamiento único. Quedarán decaídas en su derecho cuando se personen en los lugares de celebración una vez iniciadas las pruebas o por la inasistencia a las mismas, aun cuando se deba a causas justificadas, a excepción de los casos detallados en el párrafo siguiente.

Asimismo, si alguna de las aspirantes no pudiera completar el proceso selectivo a causa de embarazo de riesgo o parto, debidamente acreditado, su situación quedará condicionada a la finalización del mismo y a la superación de las fases que hayan quedado aplazadas, no pudiendo demorarse éstas de manera que menoscabe el derecho del resto de las personas aspirantes a una resolución de proceso ajustada a tiempos razonables, lo que deberá ser valorado por el órgano técnico de selección y, en todo caso, la realización de las mismas tendrá lugar antes de la publicación de la lista de aspirantes que han superado el proceso selectivo. Idéntica previsión resulta de la aplicación a las víctimas de violencia de género cuando acrediten debidamente que no pueden asistir por motivos de seguridad.

Las personas aspirantes deberán observar en todo momento las instrucciones de los miembros del órgano técnico de selección o del personal ayudante o asesor durante la celebración de la prueba, en orden al adecuado desarrollo de las mismas. Cualquier alteración en el normal desarrollo de las pruebas por parte de una persona aspirante, quedará reflejada en el acta correspondiente, pudiendo continuar dicha persona aspirante el desarrollo del ejercicio con carácter condicional hasta tanto resuelva el órgano técnico de selección sobre el incidente. Antes del inicio del ejercicio y siempre que se estime conveniente durante el desarrollo del mismo, los miembros del órgano técnico de selección y/o el personal ayudante o asesor comprobarán la identidad de las personas admitidas mediante la presentación del DNI, NIE, del pasaporte o del permiso de conducir emitido en España, sin que para este efecto, sean válidas las fotocopias compulsadas de dichos documentos; así como, en su caso, del ejemplar para la persona interesada de la solicitud de admisión a las pruebas.

En la prueba, el órgano técnico de selección tomará las medidas que sean necesarias para garantizar el anonimato en la valoración de las mismas, siendo anulados aquellos ejercicios en que se contuviera alguna marca que pudiera identificar su autoría.

9. PUBLICIDAD DE LAS LISTAS

FASE OPOSICIÓN: Al finalizar el ejercicio de la fase oposición el órgano técnico de selección publicará en el portal d'Ocupació de CACSA <https://www.cac.es/portolocupacio/>, la relación de personas que han superado la prueba con expresión de su nombre, apellidos, documento de identidad y la puntuación obtenida.

Se entenderá que han superado la prueba únicamente aquellas personas aspirantes que hayan obtenido la puntuación mínima exigida para superar el ejercicio, según lo dispuesto en el punto 7.1, concediéndose un plazo de 10 días hábiles para que se formulen las reclamaciones que se estimen pertinentes.

Resueltas las posibles reclamaciones, el órgano técnico de selección, mediante anuncio publicará en el portal del personal de CACSA, las listas definitivas con la puntuación total obtenida en la fase de oposición, así como la información necesaria para presentar la hoja de autobarefacción (anexo III).

FASE CONCURSO: A las personas incluidas en las citadas listas, se les concederá como mínimo un plazo de 10 días hábiles para que presenten, obligatoriamente, un currículum acompañado de la hoja de autobarefacción (anexo III que se publicará a tal efecto en el portal d'Ocupació de CACSA <https://www.cac.es/portolocupacio/>), junto con todos aquellos documentos acreditativos, de los méritos declarados en ella. Solo se valorarán los méritos alegados y que se hayan hecho constar en la hoja de autobarefacción.

Una vez baremados los méritos el órgano técnico de selección publicará en el portal d'Ocupació de CACSA <https://www.cac.es/portolocupacio/>, las listas provisionales de personas aspirantes con la puntuación obtenida en la fase de concurso, desglosada en los distintos apartados del baremo, concediéndoles un plazo de 10 días hábiles para que formulen las reclamaciones que estimen pertinentes en relación con la barefacción.

Resueltas las posibles reclamaciones, el órgano técnico de selección, mediante anuncio publicará en el portal d'Ocupació de CACSA <https://www.cac.es/portolocupacio/>, las listas definitivas con la puntuación obtenida en la fase de concurso, desglosada en los distintos baremos, sirviendo dicha publicación de notificación a las personas interesadas, así como la relación definitiva de personas aprobadas por orden de puntuación total referida en el punto 7.3.

10. NOMBRAMIENTO

Con carácter previo al nombramiento, se citará a los/las mejores candidatos/as para presentar copia compulsada de toda la documentación que certifique los méritos alegados en el anexo III, en la forma indicada en la convocatoria.

Las mejores personas aspirantes con mayor puntuación disponen del plazo de cinco días hábiles desde el día siguiente a la publicación de la relación definitiva de personas aprobadas por orden de puntuación, para presentar, para la validación por el órgano técnico de selección, copias compulsadas de la siguiente documentación:

- Fotocopia del documento de identidad o NIE

- Titulaciones académicas como requisitos específicos de acceso indicados en el apartado 3.2. que, en el caso de haberse obtenido en el extranjero, deberán haber sido homologadas en España.
- Acreditación original de la experiencia laboral indicada en el anexo III, en la forma indicada en el ANEXO II.
- Original o copia compulsada de los méritos aportados e indicados en el anexo III: titulaciones académicas, idiomas, certificados de asistencia a cursos, indicados en el anexo III, en la forma indicada en el anexo II.

En caso de no ser correcta la documentación, se solicitará al candidato/a siguiente en la lista y así sucesivamente

Concluido el proceso de selección, la Dirección General de CACSA, dictará resolución, procediendo al nombramiento de las personas aspirantes que hayan obtenido la mejor puntuación resultante del concurso-oposición, como personal laboral fijo de CACSA, para el desempeño de las funciones asignadas en el puesto convocados que incluirá un periodo de prueba en función del grupo o categoría según art.8 del Convenio Colectivo del Personal Laboral al servicio de la Administración Autonómica.

11. BOLSA DE EMPLEO.

Según las previsiones del punto tercero 1.a del III Acuerdo de la Comisión de Diálogo Social del Sector Público Instrumental de la Generalitat, de 6 de julio de 2018, con las personas aspirantes que superen el proceso selectivo pero hayan quedado sin plaza se conformarán bolsas de empleo para la cobertura de necesidades temporales que pudieran surgir.

Finalizada la fase de concurso, se configurará una bolsa de empleo temporal, formada por todas aquellas personas que hayan aprobado el ejercicio de la fase de oposición, según, el orden de prioridad que se obtenga por la puntuación total alcanzada, por la suma obtenida en las distintas fases del proceso selectivo y que hayan quedado por debajo de la persona elegida para la adjudicación del puesto.

Dicha bolsa de empleo, que se publicará en el portal de personal de CACSA <https://www.cac.es/portaocupacio/> estarán en vigor hasta que se produzca un nuevo proceso selectivo para la incorporación de personal fijo en CACSA que cubra nuevas ofertas de empleo público de los mismos puestos o categorías profesionales, en cuyo caso de tal proceso se derivarán nuevas bolsas de empleo temporal que las sustituirán. Según lo previsto en el punto decimoprimer de citado III Acuerdo de la Comisión de Diálogo Social, se establecerá la correspondiente comisión de seguimiento de las bolsas que se constituyan.

El funcionamiento de estas bolsas será el previsto en el mencionado III Acuerdo de la Comisión de Diálogo Social del Sector Público Instrumental de la Generalitat, de 6 de julio de 2018.

Durante el plazo de vigencia mencionado, las personas incluidas en dicha bolsa de empleo podrán ser llamadas para sustituir a las personas seleccionadas para cubrir los puestos de trabajo, o en el caso de que no hayan superado el periodo de prueba establecido o se produzca renuncia o baja. Asimismo, en el supuesto de producirse nuevas vacantes en puestos objeto exclusivo de esta bolsa de iguales requisitos al puesto de trabajo convocado, podrán ser cubiertas, con carácter temporal, por las personas que conforman la bolsa de empleo.

12. ÓRGANO TÉCNICO DE SELECCIÓN

El órgano técnico de selección estará compuesto por: presidente/a, secretario/a y dos vocales designados por resolución de la subsecretaría de Presidencia, a la que se encuentra adscrita CACSA, en virtud de lo dispuesto en el apartado duodécimo del II Acuerdo de la Comisión de Diálogo Social del Sector Público Instrumental de la Generalitat Valenciana. Sólo uno de ellos podrá ser personal al servicio de CACSA. Este miembro ejercerá las funciones de secretario/a, con voz pero sin voto. El resto del personal será designado de entre aquel personal de la Generalitat y su sector público instrumental o de otras administraciones públicas que ocupen plazas cuyos requisitos de formación y funciones asignadas sean equivalentes o similares de aquellos establecidos para las plazas objeto de la convocatoria.

El nombramiento de las personas miembro del órgano técnico de selección se realizará con una antelación mínima de un mes a la fecha de comienzo de las pruebas, mediante resolución que se publicará en el portal de ocupación <https://www.cac.es/portolocupacio/>

Las personas integrantes del órgano técnico de selección, así como el personal asesor, deberán abstenerse y podrán ser recusadas por las personas interesadas cuando se den en ellas alguna de las circunstancias previstas en los artículos 23 y 24 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público. No podrán haber realizado tareas de preparación de aspirantes en los cinco años anteriores a la publicación de esta convocatoria. El funcionamiento del órgano técnico de selección se adaptará a lo que establece la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público, y demás normativa vigente, teniendo consideración de órgano colegiado de la administración, adoptando correspondiente acta. En caso de empate, decidirá quién ostente la presidencia. Corresponde a este órgano técnico de selección las funciones relativas a la ejecución de los procedimientos selectivos y la evaluación de las pruebas y méritos de las y los aspirantes, tanto en la fase de oposición como en la fase de concurso, así como en general, las adopciones de cuantas medidas sean precisas en orden al correcto desarrollo de las pruebas selectivas. El órgano técnico analizará los requisitos presentados por los candidatos y las candidatas resultando excluidos quienes no reúnan los exigidos para el puesto al que optan.

ANEXO I. TEMARIO

I. TEMARIO GENERAL

A.- DERECHO CONSTITUCIONAL.

1. La Constitución Española de 1978: Título Preliminar. Título Primero, De los Derechos y Deberes Fundamentales.

B.- DERECHO AUTONÓMICO.

2. El Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana: Título Primero, La Comunitat Valenciana; Título II, De los derechos de los valencianos y valencianas; Título III, La Generalitat; Título IV, Las competencias.

C.- LABORAL

3. La Ley de la Generalitat, de ordenación y gestión de la función pública valenciana: Título primero: Objeto, principios y ámbito de aplicación de la Ley; Título III: Personal al servicio de las administraciones públicas; Título V: Nacimiento y extinción de la relación de servicio Capítulo 1 Selección de personal. Capítulo II art. 75 Adquisición y pérdida de la condición de personal laboral fijo; Título VI: Derechos, deberes e incompatibilidades del personal empleado público.
4. El Convenio colectivo del Personal Laboral al servicio de la Administración Autonómica.
5. El Decreto 42/2019, de 22 de marzo, del Consell, de regulación de las condiciones de trabajo del personal funcionario de la Administración de la Generalitat.
6. La Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales: Capítulo I: objeto, ámbito de aplicación y definiciones; Capítulo III: derechos y obligaciones.
7. Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención: Capítulos I, II, III y VI

D.- TEMAS TRANSVERSALES

8. La Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres: Título preliminar, Objeto de la Ley; Título I, El principio de igualdad y la tutela contra la discriminación.
9. La Ley 9/2003, de 2 de abril, de la Generalitat, para la igualdad de mujeres y hombres.
10. La Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género: Título preliminar.

II. TEMARIO ESPECÍFICO

1. Ley 15/2018, 7 de junio, de la Generalitat, de turismo, ocio y hospitalidad de la Comunitat Valenciana.
2. El turismo en la Comunitat Valenciana: la demanda turística; derechos y deberes de los usuarios. Indicadores de evolución, perfil de comportamiento.
3. Decreto 77/1994, de 12 de abril, del Gobierno Valenciano, por el que se regulan las hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios de la Comunidad Valenciana (DOGV nº 2249, de 7 de noviembre de 1994).
4. Orden de 26 de septiembre de 1994, de las Consellerias de Sanidad y Consumo e Industria, Comercio y Turismo, por la que se desarrolla el Decreto 77/1994, de 12 de abril, del Gobierno Valenciano, por el que se regulan las hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios de la Comunidad Valenciana (DOGV nº 2381, de 7/11/94).
5. Orden 4/2013, de 26 de marzo, modifica la hoja de reclamaciones de los consumidores y usuarios de la Comunitat Valenciana (DOGV nº 6999, de 9 de abril de 2013).
6. Código ético turismo valenciano
7. Información general Ciudad de las artes y de las Ciencias. SA.
8. Manual atención al público CACSA.
9. Manual Calidad CACSA.
10. Manual contenidos expositivos y actividades CACSA.
11. Manual sistema de venta de entradas.
12. Inglés nivel B2.

ANEXO II. BAREMO FASE CONCURSO DE LA CONVOCATORIA DE CONCURSO OPOSICIÓN PARA LA PROVISIÓN DEFINITIVA DE LOS PUESTOS DE AUXILIAR ATENCIÓN AL PÚBLICO CON INGLÉS Nº 163, 20035, 30127 Y 30133 DE CACSA

En la fase de concurso a la que se refiere la base 7.2. de la presente convocatoria, la valoración de los méritos se efectuará de acuerdo con el siguiente baremo:

1. Experiencia profesional: máximo 30 puntos

1.1. Se valorará la experiencia de las personas participantes atendiendo a lo siguiente:

- 0.20 puntos por cada mes completo de servicio activo en CACSA desarrollando las mismas funciones relacionadas del puesto convocado.
- 0.12 puntos por cada mes completo trabajado en puestos de trabajo de atención al público con igual o superior clasificación, en instituciones museísticas, culturales o turísticas de otras sociedades públicas mercantiles, fundaciones públicas, en la Administración de la Generalitat Valenciana, en otras administraciones públicas o Entidades de derecho público, vinculadas o dependientes de una administración pública en puestos funciones relacionadas con las del puesto convocado. Para su valoración, es imprescindible acreditar, como mínimo, la experiencia en el desempeño de las funciones de información al cliente, venta de entradas y realización de visitas guiadas.
- 0.10 puntos por cada mes completo trabajado en puestos de trabajo de atención al público con igual o superior clasificación en instituciones/entidades museísticas, culturales o turísticas del sector privado, en trabajos por cuenta ajena, autónomos y profesionales en puestos con las mismas funciones a la del puesto convocado. Para su valoración, es imprescindible acreditar, como mínimo, la experiencia en el desempeño de las funciones de información al cliente, venta de entradas y realización de visitas guiadas.
- 0.05 puntos por cada mes completo de servicio en activo trabajado en CACSA en diferentes categorías/puesto al convocado

1.2. La experiencia profesional se acreditará, de acuerdo con los siguientes criterios:

1.2.1. Trabajos por cuenta ajena: mediante contrato de trabajo en el que se especifique la categoría/puesto convocado y la certificación o vida laboral que acredite haber cotizado a la Seguridad Social durante todo el tiempo que alegue en el grupo de cotización correspondiente a la categoría de las plazas convocadas, debiendo acompañarse de certificación de la empresa de las funciones desarrolladas, cuando estas no puedan deducirse de los términos del contrato, sin que se admita contradicción entre ambos documentos.

1.2.2. Para el supuesto de profesionales y autónomos, licencia fiscal o IAE dónde se acrediten el o los epígrafes correspondientes a la categoría convocada, y certificación de colegiación cuando proceda, así como certificación o vida laboral que acredite haber cotizado a la Seguridad Social durante todo el tiempo que se alegue. Cuando proceda, y en sustitución de dichos documentos, se aportará certificación oficial que acredite haber cotizado en el régimen especial o en la mutualidad correspondiente. Debiendo acompañarse de certificación de la empresa de las funciones

desarrolladas, cuando estas no puedan deducirse de los términos del contrato, sin que se admita contradicción entre ambos documentos.

En todo caso la puntuación máxima a alcanzar, por experiencia, no podrá superar los 30 puntos.

2. Formación: máximo 10 puntos.

Se aportarán copias compulsadas de los títulos o certificados oficiales que acrediten lo siguiente:

2.1 Valenciano: máximo 4 puntos.

El conocimiento del valenciano se valorará hasta un máximo de 4 puntos, previa acreditación de estar en posesión del correspondiente certificado expedido u homologado por la Junta Qualificadora de Coneixements de València, con arreglo a la siguiente escala:

- Conocimiento oral o A2: 0,5 puntos
- Grado elemental o B1: 1 punto
- Nivel B2: 1,50 puntos
- Grado medio o C1: 2,00 puntos
- Grado superior o C2: 4.00 puntos

La valoración del conocimiento del valenciano se efectuará puntuando exclusivamente el nivel más alto obtenido.

2.2. Idiomas comunitarios: máximo 6 puntos

Se valorarán hasta un máximo de 6 puntos, las lenguas oficiales de la Unión Europea, diferentes de la lengua española y al nivel B2 del idioma inglés requerido como requisito de acceso, según los idiomas y niveles especificados (inglés superior a nivel B2).

Se acreditará documentalmente mediante títulos, diplomas y certificados expedidos por las escuelas oficiales de idiomas, por las universidades del Espacio Europeo de Educación Superior que sigan el modelo de acreditación de exámenes de la Asociación de Centros de Lenguas de Educación Superior (ACLES), así como todos aquellos indicados en el anexo del Decreto 61/2013, de 17 de mayo, del Consell por el que se establece un sistema de reconocimiento de la competencia en lenguas extranjeras en la Comunitat Valenciana, teniendo en cuenta sus modificaciones posteriores por orden de la Conselleria competente en materia de Educación.

Por cada idioma se valorará la puntuación más alta que se obtenga de conformidad con lo que se establece en el cuadro siguiente:

Las equivalencias entre las enseñanzas reguladas por el Real decreto 967/1988, de 2 de septiembre, y las reguladas por los reales decretos 944/2003 y 1629/2006, de 29 de diciembre (Ley orgánica 2/2006, de 3 de mayo) por la disposición final 1ª del Decreto 138/2014, de 29 de agosto (Ley orgánica 8/2013, de 9 de diciembre), son las que se detallan en la tabla adjunta al presente punto.

IDIOMAS COMUNITARIOS

Puntuación	RD 967/1988, 2 septiembre		Puntuación	Ley orgánica 2/2006, 3 mayo (LOE)		Puntuación	Ley orgánica 8/2013, 9 diciembre (LOMCE)		
0,3	1º curso. Ciclo elemental	Certificado Ciclo Elemental	0,3	1º nivel básico	Certificado nivel básico (CNE)	0,3	1º nivel A2	Nivel A	Certificado A2
0,6	2º curso. Ciclo elemental		0,6	2º nivel básico		0,6	2º nivel A2		
1,3	3º curso. Ciclo Elemental		0,9	1º nivel intermedio	Certificado nivel Intermedio (CNI)	0,9	1º nivel B1	Nivel B	Certificado B1
1,6	1º curso. Ciclo superior	1,3	2º nivel intermedio	1,3		2º nivel B1			
2	2º curso. Ciclo superior	Certificado de Aptitud	1,6	1º nivel avanzado	Certificado nivel Avanzado (CNA)	1,6	1º nivel B2		
			2	2º nivel avanzado		2	2º nivel B2		
			2,5	1º nivel C1	Certificado C1	2,5	1º nivel C1	Nivel C	Certificado C1
			3	2º nivel C2	Certificado C2	3	1º nivel C2		Certificado C2

2.3. Titulación académica oficial: máximo 3 puntos

Por la posesión de títulos académicos adicionales al exigido en la convocatoria de nivel superior al exigido, vinculados a la plaza convocada, excluido el título la que haya servido para ello, con el siguiente detalle:

- Título de bachiller o título de técnico superior o certificado de profesionalidad de nivel 3 o equivalente en la familia profesional hostelería y turismo: 1 punto.
- Título universitario:
 - Diplomatura universitaria en Turismo, Diplomado en Empresas y Actividades Turísticas o equivalente o bien título universitario oficial de grado equivalente de acuerdo con los planes de estudio vigentes: 2,5 puntos.
 - Otros estudios universitarios oficiales de grado o equivalentes: 2 puntos.

En este apartado, sólo se puntuará el título de mayor nivel, entendiéndose comprendidas en el mismo aquellas otras titulaciones necesariamente previas para la obtención del de nivel superior.

- Habilitación de guía de turismo de la Comunitat Valenciana: 1 punto.
Se requiere haber superado las pruebas de habilitación que se convocan periódicamente por la Secretaría Autonómica de la Agència Valenciana de Turisme que ostenta las competencias en materia de turismo. La acreditación debe renovarse, en todo caso, cada cinco años contados desde su obtención. Debe aportarse carnet en vigor.

2.4. Formación complementaria de “ATENCIÓN AL CLIENTE, VISITAS GUIADAS, GESTIÓN QUEJAS Y RECLAMACIONES”: Máximo 6 puntos.

Cursos de formación que se hayan realizado anteriores a la fecha de publicación de la convocatoria de contenido relacionado con las funciones del puesto, en concreto, cursos relacionados con el puesto: máximo 6 puntos.

Deberá tratarse de cursos de formación y perfeccionamiento recibido que hayan sido convocados, organizados u homologados por las administraciones públicas, universidades o fundaciones

universitarias, institutos o escuelas oficiales, colegios profesionales y centro u organismos públicos de formación, así como por entidades de reconocido prestigio en la materia impartida, cuyo contenido esté relacionado con las funciones de la plaza que se convocan, de duración igual o superior a 15 horas.

En ningún caso se puntuarán los cursos de valenciano ni de los idiomas, ni los cursos pertenecientes a una carrera universitaria, los cursos de doctorado o los de las diferentes instituciones de las universidades, cuando forme parte del plan de estudios del centro, ni los cursos derivados de procesos selectivos, promoción interna, planes de ordenación de recursos humanos o de adaptación del régimen jurídico a la naturaleza de los puestos que se ocupan.

Se valorarán los cursos certificados o en condiciones de serlo en la fecha de finalización del plazo para la presentación de la solicitud, de acuerdo con la siguiente escala:

De 100 o más horas: 0,25 puntos

De 75 o más horas: 0,20 puntos

De 50 o más horas: 0,15 puntos

De 25 o más horas: 0,10 puntos

De 15 o más horas, 0,05 puntos

En ningún caso, la puntuación máxima a alcanzar por «otros méritos-formación» podrá superar los 10 puntos.

La inscripción, declaración responsable y anexo III (autobaremo), se publicará en el portal de ocupación de CACSA, junto con la declaración responsable. <https://www.cac.es/portaocupacio/>