

Bases Específicas: Recepcionista (Ocio y Deporte)

Por la presente se convoca un proceso selectivo, para cubrir 4 puesto de **Recepcionista (Ocio y Deporte)** en los términos anunciados en el BOCM de 17 de febrero de 2022 y en el BOCM de 16 de septiembre de 2022.

REQUISITOS PARA PARTICIPAR Y CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO:

Podrán participar en el proceso selectivo, aquellos candidatos que cumplan los requisitos mínimos que se establecen en las bases generales y en las presentes “**Bases Específicas**”.

Quedarán excluidos del proceso selectivo los candidatos que no cumplan algunos de los requisitos mínimos fijados en las bases generales o en la presente ficha y, en particular, los que no acrediten la titulación y experiencia requerida a que se hace referencia en el presente apartado.

Nombre del puesto: RECEPCIONISTA (OCIO Y DEPORTE)

Número de plazas:

PROCEDIMIENTO	PUESTO	PLAZAS
Consolidación/Estabilización	Recepcionista (a tiempo completo)	2
Consolidación/Estabilización	Recepcionista (a tiempo parcial a media jornada)	2
Total plazas		4

Jornada Las plazas se ajustarán a los calendarios establecidos para el servicio.

Lugar de trabajo Ámbito territorial de aplicación conjunto de instalaciones adscritas a las actividades de Canal de Isabel II: Instalación deportiva del Tercer Depósito de Canal Isabel II.

Retribución anual El valor económico del puesto será de 18.211 € brutos anuales para tiempo completo y 9.765 € brutos anuales para media jornada (actualizado a diciembre 2022), aprobados por la Comunidad de Madrid.

Requisitos La formación básica requerida será la equivalente a formación profesional de primer grado, al graduado escolar o la titulación específica relacionada con la tarea que desempeñe o poseer experiencia mínima demostrable de **1 año** como recepcionista.

Realizando tareas/funciones de:

- Atención al cliente, vía presencial y telefónica.
- Gestión de cobro.
- Conciliaciones de caja.
- Control de accesos.

PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN:

El proceso se ajustará a lo establecido en las vigentes bases generales.

1º.- PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES

Los candidatos presentarán su solicitud de participación a través de la página web de Canal de Isabel II, S.A.: <https://www.convocatoriascanaldeisabelsegunda.es/>

La inscripción en el proceso selectivo se realizará conforme a lo indicado en las bases generales.

El plazo de admisión de solicitudes finaliza **a las 23:59 horas del día 18 de enero de 2023** no admitiéndose ninguna solicitud posterior a dicha fecha. La no presentación de la solicitud en tiempo y hora supondrá la exclusión del aspirante.

2 º.- ÓRGANO DE SELECCIÓN:

El Órgano de Selección designado para la evaluación y corrección de las pruebas estará compuesto por los siguientes miembros:

	Titulares	Suplentes
Presidente/a:	Susana Pérez Martínez	Eratsi Rangel Gutiérrez
Vocal:	Manuel Hernández Polo	Patricia Cekuta Osés
Vocal:	Pedro Vázquez	Javier Aguirre
Vocal:	Roberto Santamaría Sanz	Javier de las Hazas Sánchez
Vocal:	Ángel Pérez Castro	José García Aranjuez

3º.- PRUEBAS

La puntuación global máxima que podrá obtenerse en el proceso de selección será de **25 puntos** para las plazas de consolidación/estabilización de empleo, distribuidos de la siguiente manera en las siguientes fases:

Fases	Puntuación	Carácter eliminatorio
Teórico-prácticas	15 puntos	Sí
Valoración de méritos	10 puntos (40 %)	No

4º.- PRUEBA TEÓRICA/PRÁCTICA.

Se realizará prueba teórica/práctica para evaluar si los candidatos cuentan con los conocimientos, así como la habilidad o destreza en el ejercicio profesional necesarios para el adecuado desempeño del puesto de trabajo, atendiendo a lo señalado en los apartados “Conocimientos necesarios” y “Actividad a desarrollar”, de las bases específicas.

Esta prueba tendrá carácter eliminatorio y será obligatoria para todos los aspirantes, consistirá en realizar un cuestionario tipo test, compuesto de **100 preguntas con 3 alternativas de respuesta** y una sola respuesta correcta. Cada respuesta correcta será puntuada con **1 punto**, las incorrectas penalizarán **0,33333333 puntos**.

Las preguntas no contestadas no puntúan ni penalizan. Con carácter general, en el cuestionario test se incluirán 10 preguntas adicionales de reserva, ordenadas de la 101 a la 110 que servirán para sustituir, si procede, preguntas que pudieran ser anuladas.

La duración máxima para la realización de esta prueba **será de 2 horas y 30 minutos**.

La puntuación máxima de estas pruebas será de **15 puntos** y para superarlas los candidatos deberán obtener una puntuación mínima de **7,5 puntos**.

Los candidatos que opten a la realización de las pruebas teórico-prácticas, deberán presentarse en el lugar y hora publicados. Deberán asistir con el DNI, NIE y/o pasaporte **en vigor**, no pudiendo estar caducados los documentos que acrediten la identidad. Si se produjera esta situación es necesario presentar un documento que justifique la no vigencia, pudiendo mostrar un resguardo de renovación o denuncia en caso de hurto o robo.

Se prohibirá acceder a la realización de esta prueba con cualquier dispositivo electrónico encendido (móvil, Tableta, calculadoras programables, relojes inteligentes, etc.), considerando causa de exclusión el incumplimiento de esta restricción.

Al finalizar el examen, los candidatos conservarán una copia de la hoja de respuestas que garantizará la asistencia y la comprobación de la realización del ejercicio.

La no asistencia a la prueba será motivo de exclusión del proceso selectivo.

5º. VALORACIÓN DE MÉRITOS

En las plazas de consolidación/estabilización de empleo temporal, se realizará la valoración de la experiencia teniendo como referencia la indicada en el apartado "Experiencia requerida" de las presentes Bases Específicas.

Esta valoración se realizará únicamente a los candidatos aprobados. Su valoración máxima será de **10 puntos**, y tendrá carácter **no eliminatorio**.

Los factores valorables son los siguientes:

- i. **Experiencia profesional con relación laboral contractual de carácter temporal en Canal de Isabel II y en empresas del grupo Canal cuya actividad haya asumido Canal, desarrollando las funciones correspondientes al puesto convocado:** 0,060 puntos por mes completo trabajado, o la parte proporcional en los periodos inferiores al mes.
- ii. **Experiencia profesional en administraciones y entidades públicas o privadas con actividades vinculadas a la gestión del ciclo integral del agua, siempre y cuando se hubieran desarrollado funciones análogas a las del puesto convocado:** 0,035 puntos por mes completo trabajado, o la parte proporcional en los periodos inferiores al mes.

A efectos de valoración, cada periodo sólo podrá computar en uno de los apartados anteriores, no siendo acumulativos. La fecha a considerar para la valoración de méritos será la de finalización del plazo de presentación de solicitudes indicado en las bases específicas.

La acreditación de la experiencia profesional deberá ser demostrada con los siguientes documentos que se incluirán en la solicitud:

- i. **Informe de Vida Laboral** que justifique la experiencia requerida o valorable. Dicho informe deberá haber sido obtenido en el plazo máximo de los 45 días naturales anteriores al momento de finalizar el plazo de presentación de solicitudes establecido en las Bases Específicas de la convocatoria. Será necesario para entender acreditada la experiencia (tanto para los requisitos como para la valoración de méritos) que el grupo de cotización coincida con el correspondiente al puesto convocado.

- ii. **Aportación del currículum vitae (CV).** No se valorarán los datos reflejados que no estén acreditados en el Informe de Vida Laboral.
- iii. **Certificado expedido por la empresa en la que haya trabajado el candidato en el que se especifique el puesto, las funciones desempeñadas y el período de duración de las mismas.** El Certificado de Funciones deberá presentarse firmado y sellado por un representante legal de la empresa. Se facilita un modelo orientativo Descargable. Excepcionalmente, en los casos que se justifique que no se puede obtener este certificado, se valorarán otros documentos con los que queden acreditado suficientemente el puesto, las funciones desempeñadas y el periodo (no sirviendo la declaración del propio candidato).

No será necesario acreditar (sí indicar en la solicitud) la experiencia obtenida en Canal de Isabel II por figurar ya en los archivos de la empresa.

CONOCIMIENTOS NECESARIOS:

Conocimientos técnicos del puesto a desarrollar:

- **Normativa y legislación:**
 - o Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
 - LIBRO PRIMERO: Disposiciones generales
 - Título I: Capítulos 1,2,4,5
 - Título II
 - Título IV: Capítulos 1,2
 - Título V
 - LIBRO SEGUNDO: Contratos y garantías
 - Título I
 - Título II: Capítulos 1,2
 - Título III: Capítulos 1,2,3
 - o Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
 - Preámbulo
 - Título I Disposiciones generales
 - Título II Principios de protección de datos
 - Título V Responsable y encargado de tratamiento
 - Título VII Autoridades de protección de datos (Capítulo I la Agencia Española de protección de datos, sección 1ª disposiciones generales)
 - Título IX Régimen sancionador
 - o Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.
 - Título I Disposiciones generales
- **Conocimientos de ofimática:** Entorno Windows, Office 365 (word, excel, outlook, teams) nivel usuario.
- **Comunicación telefónica**
 - o El proceso de comunicación telefónica
 - o Los equipos y medios más habituales en las comunicaciones telefónicas
 - o Los protocolos de tratamiento

- Los usos habituales del teléfono en la empresa
- La seguridad, registro y confidencialidad de las llamadas telefónicas
- **Comunicaciones escritas:**
 - Elementos de la comunicación escrita
 - La redacción de escritos
 - Documentos propios de la empresa y de la Administración Pública
 - Canales de transmisión de información
 - Aplicaciones informáticas de procesamiento de textos
- **Archivo y clasificación de documentos:**
 - El archivo: concepto y finalidad
 - Archivo informático de datos
 - Soporte y materiales de archivo
- **Detección de las necesidades del cliente y de su satisfacción:**
 - El cliente y su importancia para la empresa
 - Las motivaciones del cliente y el proceso de compra
 - Elementos de la atención al cliente
 - Comunicación y asesoramiento en la atención al cliente
 - Satisfacción y calidad
 - Evaluación del servicio y fidelización del cliente
- **Atención a quejas y reclamaciones:**
 - Valoración de la atención recibida
 - Elementos de la reclamación
 - Gestión de reclamaciones
 - El consumidor y su protección
 - Instituciones y organismos de consumo
 - Proceso de resolución de una reclamación ante la Administración

Prevención de Riesgos Laborales:

Legislación aplicable en materia de seguridad y salud en el trabajo. En concreto, la siguiente normativa consolidada (u otra que la sustituyera, llegado el caso), las guías técnicas de Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo que las desarrolla y aspectos clave en prevención de riesgos laborales de aplicación. Normativa:

- Real Decreto 486/1997, de 14 de abril, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.
- Real Decreto 485/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas en materia de señalización de seguridad y salud en el trabajo.
- Real Decreto 488/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización.

Funciones y Responsabilidades del Recurso Preventivo:

- Ley 31/1995, de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) y la Ley 54/2003, de 12 de diciembre, de reforma del marco normativo de la prevención de riesgos laborales.
- RD 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de prevención (RSP).

BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA:

Además de la normativa, legislación y páginas webs detalladas en los conocimientos mínimos necesarios, se facilitan los siguientes recursos documentales recomendados para la preparación de la prueba teórico – práctica:

- Página oficial de ayuda de Microsoft Office 365
- COMUNICACIÓN EMPRESARIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE. EDICIÓN 2021 **VV.AA. MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA DE ESPAÑA**

ACTIVIDAD A DESARROLLAR:

Las funciones principales del puesto son las siguientes:

- Atención al cliente, vía presencial, telefónica y mail para: facilitar información, asistir en la reserva de pistas o campos, cobrar por tpv, realizar la inscripción mediante la cumplimentación de los formularios a las distintas actividades deportivas.
- Trasladar a los coordinadores la información recibida de los clientes, que afecten a su gestión.
- Creación diaria de informe de cobros realizados de forma presencial, con tarjetas electrónicas y on-line, o transferencia bancaria, y generación de las remesas. Seguimiento y contacto con los clientes morosos.
- Conciliación diaria de caja, con TPV y software de gestión.
- Soporte al coordinador de recepción en el registro de incidencias/quejas e informe indicadores operativos.
- Gestión presencial de incidencias de monitores y clientes en ausencia de los coordinadores.
- Gestión de entrega de las equipaciones de la escuela y liga.
- Elaboración de informes de asistencia de alumnos para su envío a los coordinadores.
- Revisión del correcto envío de los mailing a los usuarios de la instalación, así como detección de errores, corrección y reenvío.
- Elaboración de la propuesta de presupuesto de eventos genéricos y cumpleaños. Así como, apertura y cierre de carpa cuando se precise.
- Gestión de cambios de partidos de los equipos de la liga.
- Introducción, en el software de gestión, de los resultados y cambios de las distintas actividades.
- Gestión de bajas y altas de alumnos en las distintas actividades, actualizando las listas de espera siguiendo las directrices de los coordinadores.
- Control de acceso de usuarios a la instalación y a las distintas pistas/campos.
- Apertura y cierre de la instalación. Así como, la gestión de la megafonía e iluminación.

Y, en general, todas aquellas que se deriven del desempeño del puesto de trabajo.

Fecha 30 de diciembre de 2022
Mónica Fierro Martín
Directora de Recursos