

# **BASES DE LA CONVOCATORIA PÚBLICA PARA LA COBERTURA DE UN PUESTO INDEFINIDO DE RESPONSABLE DE RESERVAS Y RECEPCIÓN.**

## **1. DATOS GENERALES.**

Referencia: PS-002/2023

Denominación del puesto: Responsable de reservas y recepción.

Plazas: 1

Sistema: Acceso Libre, garantizándose la aplicación de los principios de igualdad, mérito y capacidad y la igualdad entre mujeres y hombres.

Publicidad: a través de la página web [www.residencia.csic.es](http://www.residencia.csic.es).

Incompatibilidades: El desempeño del puesto convocado está sujeto a la Ley 53/1984, de 26 de diciembre, en materia de incompatibilidades.

## **2. CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO.**

Tipo: Contrato laboral indefinido con cargo a anticipo de la tasa de reposición.

Duración prevista: indefinido

Normativa aplicable: derecho laboral común, con las especificaciones dispuestas en el artículo 132 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público y en el resto de normas que le sean de aplicación en función de su adscripción al sector público estatal, incluyendo entre las mismas la normativa presupuestaria así como lo que se establezca en las Leyes de Presupuestos Generales del Estado. En cuanto no se oponga a lo anterior, será de aplicación el Convenio colectivo nacional de centros de enseñanza privada de régimen general o enseñanza reglada sin ningún nivel concertado o subvencionado.

El proceso selectivo se realiza al amparo de lo dispuesto en la Ley 21/2022, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2023. y, de acuerdo con lo dispuesto en su disposición adicional vigésima segunda y con la regla prevista en el artículo 20.Tres.2, cuenta con la autorización de la Dirección General de la Función Pública.

Puesto de trabajo: Responsable de reservas y recepción.

Salario bruto anual: \*\*\*\*\*.

Área y Departamento: Alojamiento y restauración: reservas y recepción.

Horario: de lunes a domingo con disponibilidad horaria. Cuarenta horas semanales con dos días libres a la semana.

Vacaciones: según convenio colectivo.

Centro de trabajo: Residencia de Estudiantes, Calle Pinar 21-23, 28006, Madrid.

### **3. REQUISITOS GENERALES DE PARTICIPACIÓN.**

Las personas aspirantes que deseen participar en el presente proceso selectivo, deberán poseer en la fecha de finalización del plazo de presentación de solicitudes, los siguientes requisitos generales de participación:

#### **3.1 Nacionalidad:**

- a) Tener la nacionalidad española.
- b) Ser nacional de alguno de los Estados Miembros de la Unión Europea.
- c) Ser cónyuge de españoles o de nacionales de otros estados miembros de la Unión Europea, cualquiera que sea su nacionalidad, siempre que no estén separados de derecho.
- d) Ser descendiente de españoles o de nacionales de otros estados miembros de la Unión Europea, cualquiera que sea su nacionalidad, siempre que sea menor de veintiún años o mayores de dicha edad con dependencia.
- e) Las personas incluidas 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.
- f) Quienes no estando incluidos en los párrafos anteriores se encuentren con residencia legal en España, siendo titulares de un documento que les habilite a residir y a poder acceder sin limitaciones al mercado laboral, o estén en condiciones de obtenerlo, como consecuencia de la selección en el presente proceso selectivo y la consiguiente propuesta de contratación.

Los aspirantes, excepto los incluidos en el apartado a y b deberán acompañar a su solicitud el documento que acredite las condiciones que se alegan.

3.2 Capacidad: Poseer la capacidad funcional para el desempeño de las tareas asignadas al puesto de trabajo.

3.3 Edad: Tener cumplidos dieciséis años y no exceder, en su caso, de la edad máxima de jubilación forzosa.

3.4 Habilitación: No haber sido separado/a mediante expediente disciplinario del servicio de cualquiera de las entidades integrantes del sector público, ni hallarse en inhabilitación absoluta o especial para empleos o cargos públicos por resolución judicial firme.

#### 4 FUNCIONES DEL PUESTO DE TRABAJO

Es el Responsable ante la Dirección del servicio de recepción de la actividad de alojamiento y restauración de la Fundación y de todas las actividades encaminadas a un mejor y mayor aprovechamiento de la oferta de habitaciones que tiene la Residencia de Estudiantes de acuerdo con los procedimientos establecidos y las directrices que en cada momento pueda recibir de la Dirección.

Con carácter no exhaustivo, entre sus tareas se encuentran:

- Planificar, organizar, coordinar y supervisar todos los servicios que son producidos por el alojamiento de los clientes, respetando y haciendo respetar los procedimientos establecidos y priorizando la atención a los residentes y otros clientes.
- Efectuar la venta de habitaciones siguiendo la política establecida por la Dirección y coordinar con la Dirección y la Gerencia/Administración todas las actividades que sean consecuencia de la venta de habitaciones a individuales o a grupos.
- Control y gestión del planning de reservas y de la lista de espera.
- Emitir confirmación o denegación de solicitud de reservas.
- Asignar habitaciones y elaborar y comprobar los Rooming List de los grupos.
- Gestionar el cambio de habitaciones y el bloqueo de las mismas cuando resulte necesario.
- Verificar diariamente la venta de habitaciones y porcentajes de ocupación, el estado de reservas, anulaciones, denegaciones y "no show", confeccionando informes periódicos a la Dirección.
- Emitir listados de previsión de llegadas, de ocupación y de habitaciones libres con frecuencia diaria y facilitar los mismos a los departamentos de pisos y restauración para la organización de su trabajo
- Proceso de cuentas a crédito.
- Control de los "no shows"
- Chequear la emisión y envío de facturas comprobando la correcta aplicación de precios, descuentos y formas de pago, así como el correcto tratamiento de los cargos de cafetería y restaurante y el cierre diario de Caja.
- Proceso de cuentas a crédito.
- Conocer las instalaciones, tipos de habitación y servicios ofrecidos por la Residencia de Estudiantes.
- Cuidar de la correcta disposición, orden y limpieza de su entorno de trabajo, así como del buen uso y mantenimiento de los materiales y equipos del departamento.
- Atención telefónica
- Coordinación con el departamento de administración facilitándoles la información y documentación necesaria.
- Facilitar a departamento de pisos y mantenimiento partes de las actuaciones necesarias.
- Velar por la correcta y completa recogida de datos de residentes y otros clientes, así como por un adecuado uso de los datos personales en aplicación de la normativa vigente

- Informar y promover los servicios que ofrece el establecimiento entre los residentes y demás clientes, así como informar sobre la ciudad, transportes, ofertas gastronómicas y otros temas de interés práctico y cultural.
- Atender, registrar y asignar habitaciones personalmente a clientes cuando es necesario.
- Atender personalmente reclamaciones, informando de las mismas a los Departamentos afectados.
- Informar puntualmente a los residentes de los recados recibidos.
- Revisa el Libro de Incidencias.
- Supervisar la fluidez de las comunicaciones interdepartamentales.
- Proponer a la Dirección las mejoras que estime oportunas.
- Apoyar al personal de recepción en las tareas de check-in, check-out y facturación cuando resulte necesario.
- Chequear el documento de control de llaves maestras y de llaves de habitaciones.
- Planificar, organizar, coordinar y supervisar el trabajo del personal de su departamento con el objetivo de lograr la mayor eficiencia y eficacia.
- Confeccionar los turnos y horarios del personal a sus órdenes y resolviendo las incidencias que se produzcan.
- Colaborar en la selección de nuevo personal, mediante la definición de funciones y perfiles y la participación en los procesos.
- Organizar y dirigir la formación del personal de nueva incorporación o en prácticas en su departamento.
- Evaluar periódicamente al personal a su cargo emitiendo los correspondientes informes para la Dirección.
- Informar a la Dirección de las incidencias detectadas sobre el resto del personal y en particular de aquellas que afecten a la atención ofrecida a los residentes y demás clientes.
- Colaborar con otros departamentos en la organización y celebración de actividades.
- En general todas aquellas otras relacionadas con su puesto de trabajo.

## **5.PERFIL DEMANDADO**

Las personas candidatas deberán poseer la capacidad funcional para el desempeño de las tareas del puesto y reunir, en el día de finalización del plazo de presentación de solicitudes, los requisitos que se especifican en este apartado.

No serán objeto de valoración los méritos que no se especifiquen en esta convocatoria o no se acrediten documentalmente cuando así sea requerido por el órgano de selección. Una vez finalizado el plazo de presentación de instancias no podrá aportarse más documentación que la requerida, en su caso, por el órgano de selección.

### **5.1 Experiencia.**

Es imprescindible una experiencia previa de al menos 5 años en un departamento de reservas y recepción de un establecimiento con hospedaje y restauración

Deberá acreditarse mediante copia de los contratos de trabajo en los que consten los puestos desempeñados. En su defecto se admitirán documentos expedidos por la correspondiente/s empresa/s con indicación del puesto desempeñado.

La experiencia se valorará de acuerdo a lo establecido en el apartado 8 de estas bases.

### **5.2 Formación.**

De forma imprescindible las personas candidatas deberán acreditar la siguiente formación mínima:

- grado superior (Formación profesional) en gestión de alojamientos turísticos o formación equivalente de grado universitario.

La formación deberá ser acreditada mediante la presentación de la titulación o certificación.

Las personas que no acrediten contar con la titulación mínima no serán admitidas para participar en el proceso de selección.

La formación adicional a la mínima requerida en este apartado se valorará de acuerdo a lo establecido en el apartado 8 de estas bases.

### **5.3 Otros conocimientos.**

Es imprescindible estar capacitado para comunicarse de manera oral y escrita en castellano, inglés y francés.

A los efectos durante el proceso de selección se realizarán las correspondientes pruebas.

### **5.4. Aptitudes personales, técnicas y de gestión.**

- Inspirar confianza y confidencialidad.
- Ser una persona polivalente, flexible, responsable, comunicativa y rigurosa.
- Poseer dotes de organización y planificación.
- Liderazgo.
- Extroversión, dotes de comunicación y tacto y habilidad social.
- Orientar el trabajo hacia la búsqueda de resultados.
- Iniciativa y dinamismo.
- Capacidad para trabajar en equipo y realizar un trabajo orientado al cliente.
- Saber seguir instrucciones y adaptarse a los requerimientos.

- Responsabilidad.
- Capacidad para trabajar y poder concentrarse bajo presión.
- Flexibilidad de dedicación y disponibilidad horaria de acuerdo a las necesidades.
- Facilidad para el trato social y la comunicación.
- Orientación al cliente.
- Capacidad para gestionar imprevistos detectar necesidades y anticipar soluciones a partir del análisis de la información disponible y del entorno.

Estas aptitudes serán valoradas, en su caso, en la Fase III del proceso de selección.

## **6.PROCEDIMIENTO DE PRESENTACIÓN DE CANDIDATURAS**

### **6.1. Modos de presentación de las candidaturas.**

Las personas candidatas deberán presentar sus candidaturas a través de la web <http://www.residencia.csic.es>, adjuntando la documentación requerida en una única PDF, no pudiéndose garantizar que pueda efectuarse la valoración de la documentación presentada en otros formatos.

Para cualquier consulta puede escribir a [administracion@residencia.csic.es](mailto:administracion@residencia.csic.es)

### **6.2. Documentación a presentar.**

- Escrito motivando su solicitud e idoneidad de su candidatura al puesto y datos de contacto.
- Copia del Documento Nacional de Identidad o NIE (por ambas caras), o en su defecto Pasaporte en vigor.
- Currículo. Incluyendo estudios realizados, experiencia profesional y cuantos datos se consideren oportunos. Extensión máxima cuatro páginas.
- “Informe de vida laboral” expedido por la Tesorería de la Seguridad Social y actualizado con el fin de que conste en él toda la experiencia laboral incluida en el currículo.
- Copia del contrato que acredite la experiencia mínima exigida o documento expedido por la empresa conforme a lo indicado en el apartado 5.1
- Certificado/s de la formación mínima requerida en el apartado 5.2 y de aquella otra que deba ser tenida en cuenta a los efectos de valoración de méritos de acuerdo con el apartado 8 de estas bases.
- Declaración responsable en relación a los datos aportados según modelo que se acompaña como Anexo I a esta convocatoria.

La documentación no presentada no será tenida en cuenta, no realizándose ningún requerimiento para la entrega de la misma

### **6.3. Plazo de presentación de candidaturas.**

Fecha de publicación del anuncio: 4 de agosto de 2023.

Fin del plazo de presentación de candidaturas: a las 13 horas del 14 de agosto de 2023, horario peninsular español.

### **7. ADMISIÓN DE ASPIRANTES.**

Finalizado el plazo de presentación de solicitudes, el Órgano de Selección analizará las candidaturas presentadas para determinar las candidaturas admitidas y excluidas para participar en el proceso selectivo, en función del cumplimiento de los requisitos establecidos en el perfil del puesto al que optan.

Una vez realizado este análisis, se comunicará el estado de las mismas (Admitida / Excluida), con indicación, en su caso, de la causa de exclusión.

A partir de la fecha de dicha comunicación, se abrirá un plazo de 2 días hábiles para realizar alegaciones y/o solicitar la subsanación de errores. Las candidaturas que dentro del plazo establecido no subsanen su solicitud, serán definitivamente excluidas del proceso de selección.

Finalizado el plazo de alegaciones y/o subsanación de errores, se publicarán en la página web de la Residencia de Estudiantes las listas definitivas de candidaturas admitidas para participar en el proceso de selección.

### **8. SISTEMA SELECTIVO Y VALORACION DE CANDIDATURAS.**

El proceso de selectivo se realizará mediante el sistema de concurso-oposición y constará de las siguientes fases:

- |                                     |                  |
|-------------------------------------|------------------|
| • Fase I: Pruebas teórico-prácticas | Máximo 40 puntos |
| • Fase II: Valoración de méritos    | Máximo 40 puntos |
| • Fase III: Entrevista              | Máximo 20 puntos |

#### Fase I: Prueba teórico-práctica

La prueba será realizada en convocatoria única, quedando excluidas del proceso selectivo las candidaturas que no comparezcan. Los anuncios de celebración de la prueba teórica se comunicarán a los solicitantes mediante correo electrónico con al menos, cuarenta y ocho (48) horas de antelación a la señalada para su inicio.

Esta fase constará de\_

- Un examen de 20 preguntas teórico prácticas relacionadas con las funciones del puesto ofertado. Cada pregunta correcta se valorará con un punto siendo la puntuación máxima de 20 puntos y resultando preciso conseguir una puntuación mínima de 15 puntos para continuar en el proceso.
- Una prueba de razonamiento y comprensión verbal compuesta de 60 preguntas. La puntuación máxima a obtener será de 5 puntos restándose 0,25 puntos por cada respuesta errónea. La puntuación mínima en este apartado de la prueba

teórica para continuar en el proceso será de 3 puntos, descartándose por tanto a los candidatos que cometan más de 10 errores. Las preguntas no contestadas se contabilizarán como erróneas.

- Una prueba de idiomas siendo la puntuación máxima a obtener de 15 puntos y siendo necesario obtener al menos 8 puntos para continuar en el proceso.

### Fase II: Valoración de méritos

La fase de valoración de méritos consistirá en la valoración exclusivamente de aquellos que hayan sido adecuadamente declarados por los aspirantes, de conformidad con lo señalado en esta convocatoria. El órgano de valoración podrá solicitar en cualquier momento la acreditación documental de los méritos alegados.

No serán objeto de valoración los méritos que, en su caso, no se especifiquen en esta convocatoria o no se acrediten documentalmente cuando así sea requerido. Una vez finalizado el plazo de presentación de instancias no podrá aportarse más documentación que la requerida, en su caso, por el órgano de valoración.

Ponderación de los diferentes factores:

- Experiencia profesional con relación laboral contractual de carácter temporal o a través de un contrato de puesta a disposición en la Residencia de Estudiantes en el departamento de reservas y recepción: 0,40 puntos por mes completo trabajado, o la parte proporcional en los periodos inferiores al mes.
- Experiencia profesional en administraciones y entidades públicas o privadas en el departamento de reservas y recepción en un establecimiento de alojamiento realizando funciones análogas a las establecidas para el puesto que se oferta: 0,20 puntos por mes completo trabajado, o la parte proporcional en los periodos inferiores al mes.
- Conocimientos de otros idiomas extranjeros adicionales al inglés y francés cuando se cuente con certificación oficial de un nivel equivalente a B2: 5 puntos por idioma adicional

Para la valoración de la experiencia se atenderá a la información recogida en el currículum que deberá coincidir con la que figure en el certificado de vida laboral, pudiendo el Comité de selección solicitar cualquier acreditación adicional.

La relación provisional de puntuaciones obtenidas por las personas candidatas en la Fase I y II se hará pública en la página web de la Residencia, y a partir de ese momento se abrirá un plazo de 3 días hábiles para realizar alegaciones y/o solicitar la subsanación de errores.

Finalizado el plazo de alegaciones y/o subsanación de errores, se publicarán en la página web de la Residencia la lista definitiva de las puntuaciones obtenidas en las Fases I y II y las candidaturas que pasan a la Fase III.

Accederán a esta Fase III la persona candidata con la mejor puntuación conjunta entre las fases I y II y todas aquellas que tengan una puntuación que no difiera en más de 20 puntos con la de la persona candidata que hay obtenido la mejor valoración.

(Por ejemplo, si la suma de las valoraciones obtenidas en la fase I y II es de 70 puntos sólo accederían a la Fase III las personas que hayan obtenido al menos 50 puntos)

### III. Fase: Entrevista final

Las personas candidatas serán convocadas para fijar la fecha y hora de la entrevista quedando excluidas del proceso selectivo las candidaturas que no comparezcan.

Esta fase consistirá en entrevista personal con el objeto de permitir evaluar el potencial y las aptitudes personales, técnicas y de gestión de las personas candidatas en relación con las competencias, funciones y tareas del puesto a desempeñar. También se deberá acreditar a lo largo de la entrevista la capacidad de comunicarse oralmente en inglés y francés.

Serán descartadas las personas que no obtengan al menos 10 puntos en esta fase o que no acrediten capacidad de comunicarse oralmente en inglés y francés.

## **9. FINALIZACIÓN DEL PROCESO DE SELECCIÓN.**

Finalizadas las pruebas selectivas, se publicará en la página web de la Residencia la relación de candidaturas que hayan obtenido, al menos, la calificación mínima determinada por el Órgano de Selección para superar el proceso selectivo.

La candidatura seleccionada será la que obtenga mayor puntuación en el proceso, una vez sumados los puntos obtenidos en las tres fases establecidas en la convocatoria, siempre que la persona candidata no hay sido descartada de acuerdo con lo establecido en estas bases.

El Órgano de selección podrá declarar desiertas la plaza en el caso de que ninguna candidatura obtenga la puntuación mínima necesaria.

En el caso de producirse un empate entre dos o más candidaturas, prevalecerá la que haya obtenido mayor puntuación en la Fase de Entrevista.

A la persona seleccionada en primer lugar se le ofertará la incorporación al puesto correspondiente, que deberá aceptar expresamente en el plazo de 3 días hábiles desde su comunicación. Si transcurrido dicho plazo o si la persona candidata renunciase a la oferta, serán llamadas sucesivamente las siguientes candidaturas finalistas, según el orden de calificaciones obtenidas.

## **10. COMPOSICIÓN DEL ÓRGANO DE SELECCIÓN.**

El proceso de selección se desarrollará bajo la dirección del Órgano de Selección, que estará compuesto por la directora adjunta de la Residencia, el jefe de administración y la responsable de administración del área de alojamiento y restauración.

El Órgano de Selección podrá disponer la incorporación a sus trabajos de asesoría especializada.

El Órgano de Selección tiene capacidad para la interpretación de la presente convocatoria y para resolver de forma motivada todas las incidencias que puedan surgir en el desarrollo del proceso de selección.

El Órgano de Selección velará por el estricto cumplimiento del principio de igualdad de oportunidades entre ambos sexos.

## ANEXO I

### MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE

#### CONVOCATORIA PÚBLICA PARA LA COBERTURA DE UN PUESTO INDEFINIDO DE RESPONSABLE DE RESERVAS Y RECEPCIÓN

Referencia: PS002-2023

Don/Doña.....  
con DNI.....  
con domicilio.....  
y correo electrónico.....

#### DECLARA RESPONSABLEMENTE

1. Que toda la documentación y datos presentados a los efectos de participar en la convocatoria y en su caso ser contratado/a por la Fundación Residencia de Estudiantes, son ciertos y exactos y que no tiene inhabilitación para el ejercicio de dicho puesto.
2. Que conoce que, de revelarse como falsos o inexactos documentos o datos, la consecuencia será su exclusión del proceso selectivo, o el despido por falsedad documental en el caso de que hubiese llegase a ser contratado/a. Todo ello sin perjuicio de las responsabilidades que pudieran existir.
3. Que no ha sido separado/a mediante expediente administrativo disciplinario del servicio de cualquiera de las entidades integrantes del sector público, ni se haya inhabilitado/a para empleos o cargos públicos por resolución judicial.
4. Que conoce y acepta las bases de la convocatoria.

En .....a ..... de 2023.

Firmado