

BASES DE LA CONVOCATORIA PÚBLICA PARA LA COBERTURA; MEDIANTE CONTRATACIÓN INDEFINIDA, DE DOS PUESTOS DE RECEPCIONISTAS EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO DE LA FUNDACION RESIDENCIA DE ESTUDIANTES, F.S.P. (PS001-2025)

1. DATOS GENERALES.

Referencia: PS-001/2025

Puesto: Recepcionista

Plazas: 2

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 y de administracion.gob.es dentro de “espacios de empleo público del sector institucional”.

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 la tasa de reposición de 2025 (autorización 250006 de 17/01/2025).

Duración prevista: indefinida

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 31/2022, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2023. Prorrogados para 2025 y, de acuerdo con lo dispuesto en su disposición adicional vigésima segunda cuenta con la autorización de la Dirección General de la Función Pública.

Puesto de trabajo: Recepcionista.

Salario bruto anual: *****.

El salario incluye nocturnidad en el turno de tarde por trabajo entre las 22:00 y las 23:00 horas y por la realización de turnos ocasionales de noche.

Área y Departamento: Área de Alojamiento y Restauración.

Horario: de lunes a domingo. Jornada de cuarenta horas semanales. 1.724 horas anuales. Turnos rotatorios de mañana y tarde y ocasionalmente de noches.

Vacaciones: según convenio colectivo.

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

3. TERCERA: REQUISITOS GENERALES DE PARTICIPACIÓN.

Los 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 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

Trabjará bajo la dependencia directa de la persona Responsable de Reservas y Recepción del área de alojamiento y restauración de la Residencia de Estudiantes. Entre las tareas a realizar, en el tiempo establecido y con la máxima diligencia, se incluyen:

- Priorizar la atención al cliente.
- Conocer las instalaciones, tipos de habitación y servicios ofrecidos por la Residencia de Estudiantes.
- Atender personalmente a clientes e informar y promover los servicios que ofrece la Residencia.
- Atender e informar a los clientes sobre la ciudad, transportes y otros temas de interés práctico y cultural.
- Emisión y comprobación del Rooming List para información de los departamentos (Pisos, Recepción, Restaurante, Cafetería, Cocina y Dirección).
- Entradas de clientes (Check in) y asignación de habitaciones cuando sea necesario.
- Facturación: emisión de albaranes y/o facturas y cobro. Incluyendo tanto alojamiento como restaurante y cafetería y venta de publicaciones y otros servicios.
- Emisión y, en su caso, presentación de facturas electrónicas.
- Salidas de clientes (Check out) y preparación y gestión de su documentación.
- Custodiar y gestionar la caja con los procedimientos definidos, realizando la liquidación correspondiente a la finalización del turno.
- Garantizar la recogida y entrega puntual de mensajes a residentes.
- Servicio de despertador.

- Comprobar los cargos de Restaurante y Cafetería facturados como extras colocando los tickets originales en el archivo correspondiente de cada cliente.
- Emisión de partes de avería y su remisión.
- Control de alarmas.
- Gestionar el libro de objetos perdidos en ausencia de la Gobernanta.
- Realizar reservas de espectáculos, transportes, restaurantes y cualquier otro que el cliente solicite.
- Atención telefónica, canalizando las llamadas con prontitud y eficiencia.
- Cuidar y mantener los equipos y material del departamento.
- Controlar la recepción, entrega y salida de equipajes.
- Supervisar el acceso de personas a la Residencia de Estudiantes, especialmente a las habitaciones, para velar por la seguridad de las instalaciones, equipos y clientes internos y externos.
- Controlar las llaves maestras a través del documento correspondiente.
- Realizar la entrega y recogida de llaves de las habitaciones.
- Supervisar el reparto de la prensa diaria a los puntos definidos.
- Recibir de los puntos de venta las liquidaciones por turno y custodiarlas bajo llave hasta la entrega al Jefe de Administración.
- Comprobar que las liquidaciones lleven sus correspondientes comprobantes.
- Venta de publicaciones y otros productos o servicios de la Residencia y realización de los inventarios establecidos.
- Cuidar de la correcta disposición, orden y limpieza de su entorno de trabajo.
- Emitir los Partes de Avería cuando los clientes avisen telefónica o personalmente de alguna anomalía en las habitaciones o pisos.
- Respetar y hacer respetar los procedimientos establecidos en el cumplimiento de las tareas del departamento.
- Atender personalmente reclamaciones, informando de las mismas a los Departamentos afectados.
- Gestión de reservas de acuerdo con las instrucciones recibidas.
- Elaborar informes de acuerdo con las instrucciones recibidas.
- Digitalización y archivo de documentación y en su caso destrucción o borrado.
- Realizar copias de seguridad de acuerdo con las instrucciones recibidas.
- Apoyar al Jefe de Recepción y/o de Reservas en lo que estos pudiesen requerir.
- Realizar el cambio de turno al compañero entrante.
- Cualesquiera otra relacionadas con su puesto de trabajo que le sean encomendadas por el responsable de reservas y recepción o por el responsable de administración.

Deberá estar debidamente uniformado/a según la norma de la Residencia de Estudiantes.

5. REQUISITOS ESPECÍFICOS. PERFIL DEMANDADO

Podrán participar en el proceso selectivo, aquellas personas que cumplan los requisitos mínimos que se establecen en las presentes bases. Quedarán excluidos del proceso selectivo las personas candidatas que no cumplan algunos de los requisitos mínimos fijados.

Los candidatos deberán reunir, en el día de finalización del plazo de presentación de solicitudes, los requisitos generales y los que se especifican en este apartado. En caso contrario no serán admitidas para participar en el proceso de selección.

No serán objeto de valoración los méritos o circunstancias personales que no se especifiquen en esta convocatoria o no se acrediten documentalmente cuando así sea requerido por el órgano de valoración. 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.

5.1 Cualificación profesional

Los candidatos deberán cumplir alguno de los siguientes requisitos:

- Haber completado el bachillerato o un grado medio o superior de Formación Profesional y contar con una experiencia laboral mínima de 48 meses en establecimientos de alojamiento abiertos al público realizando las labores del puesto de trabajo señaladas en el apartado 4.
- Haber completado un grado superior (Formación Profesional) en gestión de alojamientos turísticos; agencias de viajes y gestión de eventos; o guía, información y asistencias turísticas; contar con un certificado de profesionalidad de recepción en alojamientos o haber completado un grado universitario y contar, en todos los supuestos previos, con una experiencia laboral mínima de 12 meses en establecimientos de alojamiento abiertos al público realizando las labores del puesto de trabajo señaladas en el apartado 4.
- Haber completado un grado universitario o master en Turismo, con prácticas en establecimientos de alojamiento abiertos al público.

Cuando así lo solicite el órgano de valoración, la experiencia deberá acreditarse mediante los correspondientes contratos laborales o certificados acreditativos de las funciones realizadas y su duración.

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

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

En el apartado 8 de estas bases se recoge la valoración que se otorgará a los candidatos por esta formación mínima, así como por la formación adicional con la que en su caso puedan contar.

5.2 Idiomas

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

A los efectos durante el proceso de selección se realizarán las correspondientes pruebas tanto en la Fase I como en la Fase III.

5.3. 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, durante la Fase III del proceso de selección.

6.PROCEDIMIENTO DE PRESENTACIÓN DE CANDIDATURAS.

6.1. Modos de presentación de las candidaturas.

Los candidatos deberán presentar sus candidaturas a través de la web de la residencia de estudiantes. A estos efectos podrá utilizarse el enlace <http://empleo.residencia.csic.es/>

La documentación requerida deberá adjuntarse en una única PDF, no pudiéndose garantizar que pueda efectuarse la valoración de la documentación presentada en otros formatos.

Para cualquier consulta o para solicitar ayuda para la presentación de la solicitud puede escribir a administracion@residencia.csic.es

6.2. Documentación a presentar.

- Copia del Documento Nacional de Identidad. NIE, o Pasaporte en vigor.
- Excepto los aspirantes incluidos en las letras a y b del apartado 3.1 de estas bases (nacionalidad) el documento que acredite las condiciones que se alegan respecto de los requisitos establecidos en dicho apartado.
- Currículo, incluyendo estudios realizados, experiencia profesional y cuantos datos se consideren oportunos.
- Acreditación de la formación mínima requerida en estas bases y/o de la que resulte valorable de acuerdo con lo establecido en el apartado 8 de las mismas.
- Con el fin de acreditar la experiencia mínima requerida en estas bases deberá facilitarse copia de certificado de vida laboral y/o copia de certificado de servicios prestados en caso de haber trabajado en una administración pública. Podrán ocultarse aquellos datos que no resulten relevantes a estos efectos.
- 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: 24 de enero de 2025.

Fin del plazo de presentación de candidaturas: a las 14 horas del 10 de febrero de 2025, horario peninsular español.

Datos de contacto para cualquier consulta: correo electrónico administracion@residencia.csic.es, indicando en el asunto la referencia de la oferta.

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 3 días hábiles para realizar alegaciones y/o solicitar la subsanación de errores. Las candidaturas que dentro del plazo establecido no subsanen la exclusión, 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: Prueba teórica-práctica..... Máximo 60 puntos
- Fase II: Valoración de méritos Máximo 15 puntos
- Fase III: Prueba práctica y entrevista final Máximo 25 puntos

Fase I: Prueba teórico-práctica

- Un examen de 20 preguntas teórico-prácticas relacionadas con las funciones del puesto ofertado. siendo la puntuación máxima de 40 puntos y resultando preciso conseguir una puntuación mínima de 25 puntos para continuar en el proceso.
- Una prueba de inglés siendo la puntuación máxima a obtener de 15 puntos y siendo necesario obtener al menos 8 puntos para continuar en el proceso. La prueba podrá incluir comprensión oral, comprensión escrita y comunicación escrita. La capacidad de comunicarse oralmente en inglés se valorará, en su caso, durante la FASE III del proceso.
- Una prueba de razonamiento y comprensión verbal en castellano compuesta de 60 preguntas. La puntuación máxima a obtener será de 5 puntos restándose 0,1666 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 12 errores. Las preguntas no contestadas se contabilizarán como erróneas.

Puntuación mínima total para continuar en el proceso: 36 puntos siempre que se haya obtenido la puntuación mínima en cada una de las tres partes.

II. Fase: Valoración de méritos y circunstancias personales

Puntuación máxima 15 puntos

Se valorarán

Idiomas:

- Se valorará con 5 puntos contar con una acreditación en inglés equivalente a C1 o superior. Deberá acreditarse mediante certificado de la Escuela Oficial de Idiomas o certificados oficiales equivalentes y de reconocimiento general. Para las certificaciones no se tendrá en cuenta la fecha de obtención del título.

Se considerará acreditado también el nivel de inglés equivalente a C1. en caso de haber cursado toda una titulación universitaria de grado o postgrado completamente en inglés y así se acredite o en el caso de ser la lengua materna

- Se valorará con 3 puntos contar con una acreditación en inglés equivalente a B2 Deberá acreditarse mediante certificado de la Escuela Oficial de Idiomas o certificados oficiales equivalentes y de reconocimiento general. Para las certificaciones no se tendrá en cuenta la fecha de obtención del título.
- Se valorará con 3 puntos contar con una acreditación en otras lenguas extranjeras distintas del inglés equivalente a B2 o superior. Deberá acreditarse mediante certificado de la Escuela Oficial de Idiomas o certificados oficiales equivalentes y de reconocimiento general. Para las certificaciones no se tendrá en cuenta la fecha de obtención del título.

Se considerará acreditado también el nivel en otras lenguas extranjeras en caso de haber cursado toda una titulación universitaria de grado o postgrado completamente en dicha lengua y así se acredite o en el caso de ser la lengua materna.

Discapacidad : 3 puntos

- Se otorgarán 3 puntos a aquellas candidaturas que contando con la capacidad funcional necesaria para el desarrollo del puesto de trabajo acrediten contar con una discapacidad considerando como tales las definidas en el apartado 2 del artículo 4 del texto refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre siempre que acrediten su compatibilidad con el desempeño de las tareas del puesto. A estos efectos las personas que deseen que este factor sea tenido en cuenta deberán aportar en el momento de presentar su solicitud el correspondiente certificado.

La fecha a considerar para la valoración de méritos y circunstancias personales será la de finalización del plazo de presentación de solicitudes indicado en estas bases específicas.

No serán objeto de valoración los méritos o circunstancias personales 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.

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. No se valorarán las candidaturas que no hayan superado la Fase I publicándose en este caso sólo las puntuaciones obtenidas en la Fase I.

Finalizado el plazo de alegaciones y/o subsanación de errores, en un máximo de 3 días hábiles, 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. A las que accederán solo aquellas personas candidatas que tengan una diferencia de puntuación igual o inferior a 25 puntos respecto a la candidatura que haya obtenido la mejor puntuación en el conjunto de las dos fases previas.

III. Fase: Entrevista final

Las personas candidatas que hayan superado la fase I y que hayan obtenido entre la suma de las Fases I y II una diferencia de puntos inferior a 25 con la candidatura mejor valorada serán convocadas para fijar la fecha y hora de una entrevista, quedando excluidas del proceso selectivo las candidaturas que no comparezcan.

Esta última fase consistirá en una 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 evaluará la capacidad de comunicarse oralmente en inglés.

La puntuación máxima a obtener será de 25 puntos. Esta fase tendrá carácter eliminatorio, debiendo obtenerse al menos 13 puntos.

Si ninguna de las candidaturas que han pasado a la fase de entrevista superan la prueba la convocatoria se considerará desierta.

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 haya obtenido la mayor puntuación en el proceso, una vez sumados los puntos obtenidos en las tres fases establecidas en la convocatoria y siempre que haya superado las puntuaciones mínimas establecidas en cada una de ellas.

El Órgano de selección podrá declarar desierta la plaza en el caso de que ninguna candidatura obtenga las puntuaciones mínimas necesarias.

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 e incorporarse en el plazo máximo de 15 días salvo que la Fundación, atendiendo a las circunstancias del caso, autorice expresamente un plazo de incorporación superior.

Si transcurrido el plazo de aceptación, o en su caso el de incorporación, 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, la responsable de administración del área de alojamiento y restauración y la responsable de reservas y recepción.

El Órgano de Selección podrá disponer la incorporación de asesoría especializada en cualquier fase del proceso de selección.

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 RECEPCIONISTA

Referencia: PS-001/2025

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 PS001/2025, y en su caso ser contratado de la Fundación Residencia de Estudiantes, son ciertos y exactos y que no tiene inhabilitación para el ejercicio de dicho puesto.
2. Que conocer 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. Todo ello sin perjuicio de las responsabilidades que pudieran existir.
3. Que no ha sido separado mediante expediente administrativo disciplinario del servicio de cualquiera de las entidades integrantes del sector público, ni se haya inhabilitado para empleos o cargos públicos por resolución judicial.
4. Que conoce y acepta las bases de la convocatoria.

Ena de 2025

Firmado