

**CONVOCATORIA DE 1 PLAZA
Administrativo/a Comercial
para el Departamento de Formación y Empleo**

Primera. - Objeto de la convocatoria

Es objeto de la presente convocatoria la selección de una persona que prestará sus servicios ocupando un puesto de *Administrativo Comercial* para el desarrollo de las acciones del *Departamento de Formación y Empleo* de la Cámara Oficial de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de Santa Cruz de Tenerife ubicada en Plaza de la Candelaria nº 6, 38003, Santa Cruz de Tenerife.

1. Puesto/plaza a cubrir:

- Un puesto de Administrativo Comercial.

2. Objetivos del puesto:

El puesto de administrativo/a en este proceso de selección es responsable de atender a las peticiones de información sobre nuestros programas formativos y asesorarles en la elección de las acciones formativas que mejor encajen con sus necesidades de formación.

Entre las funciones, destacaría la realización de un seguimiento tanto de nuestros posibles clientes, como cuando éstos se convierten en alumnos. Todo ello con el objetivo de conseguir la fidelización de los mismos asegurando de forma mensual el cumplimiento del objetivo numérico de las ventas.

El puesto conlleva también otras tareas de carácter administrativo dentro de un equipo de trabajo del Departamento de Formación y Empleo de la Cámara de Comercio de Santa Cruz de Tenerife.

3. Funciones del puesto a cubrir:

• **GENERALES:**

- Atender al público, atendiendo incidencias y reclamaciones de los clientes, manifestando habilidad para interactuar con empatía y resolver problemas.

- Tramitación de documentación.

- Preparar materiales requeridos por el departamento.

- Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia.

- Formación continua en conocimientos y competencias relacionadas con el puesto.

- Todas las tareas administrativas que sean requeridas por el departamento, su director/a y sus técnicos/as.

- Gestión de comunicaciones con los/as clientes/as y/o proveedores de los servicios generales.

- **ESPECÍFICAS:**

- El manejo y archivo adecuado de la documentación, organización de facturas, contratos, informes de ventas, correspondencia y otros documentos vitales.
- Mantener un registro actualizado de las ventas efectuadas, y elaborar informes que reflejen el rendimiento del equipo de ventas.
- Conocer los requisitos de cada uno de los pasos a seguir en el proceso de gestión bonificada y la documentación obligatoria a presentar en la aplicación Fundae (Fundación Estatal para la Formación en el Empleo).
- Gestión técnica y administrativa de la formación interna programada por la empresa.
- Tramitar pedidos y controlar el stock. Gestión adecuada de inventario y los pedidos que ejecuta el departamento.
- Mantener actualizada la base de datos de inventario, efectuar pedidos a proveedores y asegurarse de que los niveles de stock sean correctos.
- Analizar el mercado. A través del análisis de la competencia, tendencias y oportunidades en áreas concretas, proporcionar información valiosa para la toma de decisiones estratégicas. Valiéndose de herramientas como encuestas, estadísticas y estudios de mercado, ayudando a identificar nichos potenciales, necesidades en los clientes y posibles mejoras en los productos o servicios ofrecidos.
- Comercialización de productos y/o servicios. Atender a clientes que se plantean la adquisición de los productos y/o servicios de la empresa, atendiendo y resolviendo sus dudas y realizando la transacción completa, desde que se produce el primer interés del cliente hasta que se cierra la venta.

4. Tipo de relación laboral:

- Contrato de trabajo a tiempo completo con categoría de Administrativo.

Segunda. - Requisitos de las personas aspirantes

Para ser admitidos/as en este proceso selectivo, los/as aspirantes deberán reunir los siguientes requisitos:

1. Nacionalidad:

- a) Ser español/a.
- b) Ser nacional de un estado miembro de la Unión Europea.
- c) Ser nacional de algún Estado al que en virtud de los Tratados Internacionales celebrados por la Unión Europea y ratificados por España le sea de

aplicación la libre circulación de trabajadores.

- d) Las personas extranjeras extracomunitarias que residan legalmente en España conforme a las normas legales vigentes.

Los y las aspirantes que se incluyan en los apartados b), c) y d) deberán tener un conocimiento adecuado del castellano, pudiéndoseles exigir, en su caso, la superación de pruebas con tal finalidad.

- 2. Edad:** Ser mayor de edad y no exceder de la edad ordinaria de jubilación establecida legalmente.

- 3. Titulación.** Para optar a la plaza es imprescindible estar en posesión, como mínimo de alguna de las siguientes titulaciones:

-Titulación en Formación Profesional Superior o de Grado Medio de Administración y Finanzas, Comercio y Marketing o titulaciones similares oficiales de Grado, Licenciatura o Diplomatura Universitaria.

- En los casos de titulaciones obtenidas en el extranjero se deberá estar en posesión de la credencial que acredite su homologación. Este requisito no será de aplicación, a quienes hubieran obtenido el reconocimiento de su cualificación profesional, en el ámbito de las profesiones reguladas, al amparo de las Disposiciones de Derecho Comunitario. Asimismo, en caso de que se alegue título equivalente deberá acreditarse su equivalencia.

- 4. Requisitos específicos.**

- a) Experiencia en atención al público y a empresas.
- b) Experiencia en trabajos administrativos y actividades comerciales.
- c) Capacidades organizativas y planificación eficiente, así como de trabajo en equipo, proactividad, iniciativa, capacidad de comunicación y de negociación, actitud para el aprendizaje, y responsabilidad.
- d) Conocimientos avanzados en Microsoft Office.
- e) Disponibilidad inmediata.

- Experiencia laboral: mínimo dos años desempeñando tareas similares

- 5. Incompatibilidades.**

Las indicadas en la Ley 53/1984, de 26 de diciembre, de Incompatibilidades del Personal al Servicio de las Administraciones Públicas

- 6. Requisitos específicos para personas con discapacidad:** Las personas aspirantes afectadas por limitaciones físicas, psíquicas o sensoriales que tengan reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 33%, serán admitidas en igualdad de condiciones con las demás aspirantes, siempre que tales limitaciones no sean incompatibles con el desempeño de las tareas o funciones de la plaza convocada, de conformidad con el Decreto 8/2011, de 27 de enero, por el que se regula el acceso de las personas con discapacidad al empleo público,, a la provisión de puestos de trabajo y a la formación en la Administración pública de la comunidad Autónoma de Canarias.

Todos los requisitos exigidos en los apartados anteriores deberán cumplirse el último día de presentación de solicitudes y mantenerlos en todo momento, incluso, después de su nombramiento o contratación.

Tercera: Publicidad de la Convocatoria

La convocatoria se hará pública a través de la inserción del anuncio de la misma en la sección tablón de anuncios de la *página web* de la Cámara de Comercio (<http://www.camaratenerife.com>), en las *redes sociales* y *portales de empleo*.

Cuarta: Presentación de solicitudes

Las personas interesadas en participar en este proceso de selección deberán cumplimentar el siguiente formulario de Microsoft Forms: <https://forms.office.com/e/arZ7z4FQck>

- Nombre y apellidos
- NIF/ NIE/ Pasaporte
- Fecha de nacimiento
- Edad
- Correo electrónico de contacto
- Teléfono de contacto
- Titulación académica
- Ciudad de residencia

Además, las personas interesadas en participar en este proceso de selección deberán enviar un único correo electrónico a orientador@camaratenerife.es, indicando en el asunto del correo la siguiente referencia: SELEC_ADMINIST_COMER_TF_ y adjuntando la siguiente documentación, escaneada en formato PDF y en color si su lectura en blanco y negro fuese dificultosa:

- a) **Formulario de inscripción (Anexo I)**, el cual deberá ser presentado debidamente cumplimentado y firmado.
- b) Documento Nacional de Identidad, Tarjeta de Identificación de Extranjero o Pasaporte en vigor, únicamente en el caso de los ciudadanos/as extranjeros/as no residentes en el territorio español.
- c) Copia del título o de la certificación académica de estar en posesión de la misma en la fecha de presentación de la solicitud y en caso de proceder, la homologación.
- d) Documentación acreditativa de otros conocimientos y títulos de interés
- e) Documentación acreditativa de la experiencia profesional previa.
- f) Curriculum Vitae detallado con fechas con especial atención a la experiencia profesional y formación específica. + Informe de Vida laboral.
- g) En su caso, documentación acreditativa del grado de discapacidad reconocido, expedido por las autoridades competentes.

Fecha límite para la presentación de solicitudes y la documentación adjunta (según anexo 1: FORMULARIO DE SOLICITUD) **22/12/2023** a las 12:00. Esta fecha podrá ser ampliada en el caso de que no se presentaran suficientes aspirantes que cumplan los requisitos mínimos exigidos, mediante publicación en la página web de la empresa.

Podrá ser requerida la persona que resulte seleccionada en cualquier momento posterior para su adecuada confrontación con la veracidad de los datos inicialmente aportados y determinantes de la selección.

La presentación de la instancia implica la aceptación de las Bases por parte de la persona interesada.

Quinta. - Comisión de Selección

La Comisión estará integrada por las siguientes personas en número impar:

- *Presidente/a*: Persona con titulación Universitaria Superior, relacionada con el Puesto ofertado.
- *Vocales*: empleado/a de la empresa.
- *Secretario/a*: que acudirá con voz y sin voto, levantando acta de las sesiones. Esta persona deberá poseer la titulación de Derecho.

Las personas integrantes de la comisión de selección se designarán en función de las características del puesto a seleccionar debiendo tener igual o superior titulación a la requerida para el puesto.

La comisión podrá disponer la incorporación a sus reuniones de asesores especialistas cuando las características o la dificultad de la prueba así lo requieran, que colaborarán con la Comisión y tendrán voz, pero no voto.

Sexta. - Proceso de Selección

El comienzo de cada una de las fases del proceso de selección, fecha, hora y lugar de celebración, así como de las puntuaciones otorgadas por la comisión de Selección se harán públicas a través de la *página web* de la Cámara www.camaratenerife.com en el Tablón de Anuncios.

La incomparecencia de las personas aspirantes a cualquier prueba o entrevista a que sean convocadas **implicará su exclusión del proceso**. Durante el proceso de selección se seguirán criterios de igualdad de oportunidades para el acceso al puesto de trabajo.

Todas las fases presenciales que se enumeran en estas bases se harán en Santa Cruz de Tenerife.

El proceso de selección constará de las siguientes fases:

1. Valoración del curriculum vitae
2. Entrevista personal

Séptima. - Criterios de valoración

Se utilizarán los siguientes criterios de valoración:

- Cada una de las fases se calificará con una puntuación de 0 -10 puntos.
- La fase 1 tendrá carácter eliminatorio. Será necesario obtener una puntuación mínima de 5 puntos en la primera fase para optar a la fase siguiente.
- La fase 2 se realizará una vez superada la fase anterior.
- Al término del proceso de selección, se publicará la relación de participantes que hayan superado las dos fases del procedimiento de selección, ordenada por puntuación total de mayor a menor.

Octava. - Baremos de calificación

La calificación se realizará de acuerdo a las valoraciones de las diferentes fases:

| Fase | Calificación |
|---|--------------|
| Fase 1. Valoración del Curriculum Vitae | 60% |
| Fase 2. Entrevista personal | 40% |

Cada fase se valorará conforme al siguiente baremo:

Fase 1. Valoración del Curriculum Vitae. Máximo 10 puntos.

- a) Titulación valorada según el expediente académico. Máximo 3 puntos

| Titulación | Baremo |
|---|----------|
| - Grado, Licenciatura o Diplomatura Universitaria. <i>Solo se puntuará una titulación. En caso de varias, la más alta.</i> | 3 puntos |
| - Titulación en Formación Profesional Superior o de Grado Medio, o titulaciones similares oficiales. <i>Solo se puntuará una titulación. En caso de varias, la más alta</i> | 2 puntos |

- b) Experiencia laboral acreditable. Máximo 5 puntos.

| Experiencia laboral | Baremo |
|--|----------|
| Experiencia acreditada en actividades administrativas y comerciales en departamentos de formación | 3 puntos |
| Experiencia acreditada en actividades administrativas y comerciales en otros departamentos de empresa. | 2 puntos |

- c) Formación complementaria (máster, cursos, seminarios, talleres, etc.)

acreditada. Máximo 2 puntos

| Formación complementaria | Baremo |
|--|---------------|
| Disponer de algún curso de formación relacionado con la temática, de más 100 h | 1 punto |
| Disponer de algún curso de formación relacionado con la temática de más de 50 horas y hasta 100 h. | 0,75 puntos |
| Disponer de cursos relacionados con la temática que supongan entre 25 y hasta 50 horas. | 0,25 puntos |

Fase 2. Entrevista personal. Máximo 10 puntos

La comisión encargada de evaluar las solicitudes entrevistará a las primeras 6 personas aspirantes que resulten tras evaluar los criterios reflejados en las fases anteriores, pudiéndose ampliar este cupo si se estima conveniente.

En la fase de entrevista se le podrá hacer entrega al candidato/a de unos cuestionarios como prueba de conocimientos y competencias del entrevistado/a si se considerase conveniente.

Puntuación final, lista de personas aprobadas y presentación de documentación por la persona aspirante propuesta.

La puntuación final se obtendrá sumando las puntuaciones obtenidas por cada persona aspirante en cada una de las fases y según valoración para cada fase (valoración CV, prueba de conocimiento si la hubiere y entrevista) y según ponderación de estas. **Tal puntuación únicamente se asignará a las personas aspirantes que hayan superado todas y cada una de dichas fases.**

En caso de empate en la puntuación final y definitiva obtenida por las personas aspirantes, para dirimir el mismo se estará a lo siguiente:

- Se tendrá en cuenta la mayor puntuación obtenida en la prueba de Currículum

Novena. - Resolución del proceso de selección y propuesta de la Comisión

Finalizado el proceso de selección, el comité hará pública la relación de personas aspirantes. Esta relación se publicará en la sección de Tablón de Anuncios de la página web de la Cámara www.camaratenerife.com con el orden de puntuación total obtenida.

La persona que haya obtenido la máxima puntuación se propondrá como la candidata idónea para cubrir la plaza objeto de este proceso. En caso de renuncia de la persona candidata se llamará a la siguiente de la lista hasta cubrir la plaza vacante.

Si ninguna de las personas aspirantes reuniera los requisitos exigidos, o no alcanzaran la puntuación mínima requerida, podrá declararse desierta la convocatoria.

Décima. - Incorporación

La persona seleccionada será citada en una determinada fecha, y en caso de no presentarse en dicha fecha, salvo acuerdo previo entre las partes, se entenderá que

renuncia a la plaza, sin conservar ningún derecho derivado del proceso.

La persona que no acuda al llamamiento o renuncie al puesto de trabajo ofertado no volverá a ser llamada hasta ser agotada la lista, salvo causa justificada de fuerza mayor.

La inclusión de personas candidatas en la lista de reserva no confiere a las mismas ninguna vinculación estable con la empresa, ni derecho alguno vinculado a esta relación.

Décimo primera. - Renuncia

Si la persona seleccionada decide renunciar al puesto, deberá comunicarlo formalmente mediante escrito dirigido a la directora general de la Cámara de Comercio. En todo caso, la empresa se reserva el derecho de utilizar la posible lista de reserva constituida a tal efecto para cubrir la vacante que pueda surgir por esta u otras razones.

Décimo segunda. - Exclusión

Son motivos de exclusión de la presente convocatoria los siguientes:

- No haber aportado durante el periodo de envío de solicitudes de participación toda la documentación necesaria.
- Presentar documentación no original, con defectos de legibilidad, falta de sellos oficiales, titulaciones no oficiales, compulsas o cotejos defectuosos.
- La falta de veracidad o exactitud en la documentación aportada.
- La incomparecencia de las personas aspirantes a cualquier prueba o entrevista a que sean convocadas.
- La no superación de alguna de las fases eliminatorias.

Décimo tercera. - Protección de datos y transparencia

Las políticas de Protección de Datos y de Transparencia de la Cámara de Comercio de Santa Cruz de Tenerife, pueden consultarse en la sección de Protección de Datos y en el Portal de Transparencia de su web institucional www.camaratenerife.com

ANEXO I. FORMULARIO DE SOLICITUD

| | |
|------------------------------|---|
| NIF / NIE | |
| Apellidos | |
| Nombre | |
| Correo electrónico | |
| Teléfono de contacto | |
| Ciudad de nacimiento | |
| Fecha de nacimiento | |
| Ciudad de residencia | |
| Titulación académica | |
| Documentación adjunta | <p>Marque con una X la información adjunta:</p> <p><input type="checkbox"/> Documento Nacional de Identidad, Tarjeta de Identificación de Extranjero o Pasaporte en vigor.</p> <p><input type="checkbox"/> Copia del título o de la certificación académica de estar en posesión del mismo en el plazo de presentación de la solicitud. En caso de personas recién tituladas se aportará certificación académica de calificaciones obtenidas.</p> <p><input type="checkbox"/> Documentación acreditativa de otros conocimientos y títulos de interés</p> <p><input type="checkbox"/> Documentación acreditativa de la experiencia profesional previa o Informe de Vida Laboral</p> <p><input type="checkbox"/> Curriculum Vitae detallado con especial atención a la experiencia profesional y formación específica</p> <p><input type="checkbox"/> En su caso, documentación acreditativa del grado de discapacidad reconocido, expedido por las autoridades competentes.</p> <p>Si incluye otra documentación, por favor nomínela a continuación:</p> |

Fecha:

Firma: