

**Resolución 20260122**  
**de la Secretaría General de la Fundación EOI, F.S.P.,**  
**por la que convoca el Proceso de Selección 380 para dar cobertura**  
**a un (1) puesto de Atención al Cliente (Personal de Recepción) en**  
**Tasa de Reposición.**

---

En virtud de la autorización de Tasa de Reposición recogida en la Resolución con nº de referencia 002227/2024 de la Dirección General de costes de personal de la Secretaría de Estado de Presupuestos y Gastos del Ministerio de Hacienda, la Fundación EOI, F.S.P. publica la presente Convocatoria.

<b>GUÍA BASES CONVOCATORIA</b>
<a href="#">Artículo 1. Objeto</a>
<a href="#">Artículo 2. Principios rectores del proceso de selección</a>
<a href="#">Artículo 3. Publicidad de la convocatoria</a>
<a href="#">Artículo 4. Sistema de selección</a>
<a href="#">Artículo 5. Requisitos de los/las candidatos/as</a>
<a href="#">Artículo 6. Presentación de solicitudes</a>
<a href="#">Artículo 7. Relación de solicitudes admitidas</a>
<a href="#">Artículo 8. Comisión de valoración</a>
<a href="#">Artículo 9. Proceso de selección</a>
<a href="#">Artículo 10. Calificación final</a>
<a href="#">Artículo 11. Duración máxima del proceso</a>
<a href="#">Artículo 12. Formalización Contrato de Trabajo</a>
<a href="#">Artículo 13. Revocación y Rectificación de Errores</a>
<a href="#">Artículo 14. Bolsa de trabajo</a>
<a href="#">Anexo I. Descripción del Puesto: Requisitos mínimos, información referente a Oposición y Méritos.</a>
<a href="#">Anexo II. Candidatura, Documentación y resumen de méritos profesionales y académicos presentados.</a>

### **Artículo 1. Objeto.**

La presente resolución tiene por objeto establecer las Bases para la contratación, en régimen laboral indefinido a tiempo completo, de la vacante autorizada en el marco de la Tasa de Reposición, del siguiente puesto de trabajo, según las categorías del Convenio colectivo de aplicación (Colegios Mayores Universitarios):

#### **Atención al Cliente (Personal de Recepción)**

Los detalles del puesto de trabajo se recogen en el anexo I de esta Resolución de Convocatoria.

### **Artículo 2. Principios rectores del proceso de selección.**

La selección se regirá por la presente Convocatoria, dictada al amparo de Resolución de la Secretaría de Estado de Función Pública, de 11 de abril de 2022 por la que se aprueban los criterios de actuación comunes en los procesos selectivos de las entidades del sector público estatal.

El presente proceso se rige por los principios rectores de libre concurrencia, igualdad, mérito y capacidad, publicidad de las convocatorias y de sus bases, transparencia, objetividad y profesionalidad de las personas miembro de los órganos de selección, independencia y discrecionalidad técnica en la actuación de los órganos de selección, adecuación entre su contenido y las funciones o tareas a desarrollar en la plaza ofertada y agilidad.

La presente convocatoria tendrá en cuenta el principio de igualdad de trato en el acceso al empleo entre personas y atendiendo a la diversidad de las mismas, conforme al artículo 14 de la Constitución Española, la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, el Acuerdo de Consejo de Ministros, de 9 de diciembre de 2020, por el que se aprueba el III Plan para la igualdad de género en la Administración General del Estado y en los Organismos Públicos vinculados o dependientes de ella y el Plan de Igualdad de EOI y la Ley 4/2023, de 28 de febrero.

### **Artículo 3. Publicidad de la convocatoria.**

Esta convocatoria se publicará en la página web de la Fundación EOI F.S.P., en la dirección [www.eoi.es/es](http://www.eoi.es/es) (apartado “Conócenos / Trabaja con nosotros”), y en el Punto de acceso general (<https://administracion.gob.es/>), así como en diferentes redes sociales de EOI si se considera oportuno.

### **Artículo 4. Sistema de selección.**

El sistema de selección se realizará mediante **concurso-oposición**.

El presente procedimiento de selección cuida la conexión entre el tipo de pruebas a superar y la adecuación al desempeño de las tareas del puesto de trabajo convocado, así

como la valoración de la competencia técnica, conocimientos, aptitudes y experiencia de las personas candidatas.

Concluido el proceso selectivo, se elegirá la candidatura que más se ajuste al perfil requerido para dar cobertura al puesto.

A igualdad de condiciones, incluyendo la capacidad funcional para el correcto desempeño de las funciones descritas en el puesto, se priorizará a aquellas personas que cuenten con una discapacidad reconocida y acreditada superior al 33%.

#### **Artículo 5. Requisitos de las personas candidatas.**

Se admitirán en el presente proceso selectivo, las candidaturas que posean en el día de finalización del plazo de presentación de solicitudes y mantengan, en su caso, hasta el momento de la formalización del contrato de trabajo, todos y cada uno de los siguientes requisitos de participación:

- **Edad:** Tener cumplidos los 16 años y no exceder, en su caso, de la edad máxima de jubilación forzosa.
- **Capacidad:** Poseer capacidad legal para contratar conforme al artículo 7 del Estatuto de los Trabajadores. Asimismo, en el caso que resulte de aplicación de acuerdo con la Ley Orgánica 4/2000, de Derechos de los Extranjeros en España y su Integración Social, será necesario contar con la preceptiva autorización de trabajo.
- **Habilitación:** No haber sido separado/a mediante expediente disciplinario del servicio de cualquiera de las AAPP o de los órganos constitucionales o estatutarios de las CCAA, ni hallarse en inhabilitación absoluta o especial para el desempeño de los empleos públicos.  
Las personas aspirantes cuya nacionalidad no sea la española deberán acreditar, igualmente, no hallarse inhabilitadas o en situación equivalente, ni haber sido sometidas a sanción disciplinaria o equivalente que impida, en su Estado, en los mismos términos, el acceso al empleo público.
- **Capacidad funcional:** poseer la capacidad funcional necesaria para el desempeño del puesto de trabajo ofertado.
- **Titulación:** estar en posesión de la **titulación mínima que se exige para el puesto de trabajo según lo dispuesto en el Anexo I**. En el caso de titulaciones obtenidas en el extranjero, se deberá acreditar estar en posesión de la correspondiente convalidación o de la credencial que acredite, en su caso, su homologación. Se admite presentar certificados de correspondencia de nivel según el Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior (MECES), para las certificaciones.
- Cumplir, en su caso, con los demás **requisitos mínimos imprescindibles específicos para el puesto que se solicite en cada Anexo I**.

Si el Órgano de Selección tuviera conocimiento de manera sobrevenida de que alguna de las personas aspirantes no cumple con cualquiera de los requisitos exigidos en la convocatoria podrá, proceder a su eventual exclusión del proceso selectivo hasta, previa audiencia con la persona interesada, determinar resolución definitiva sobre su participación en el proceso selectivo.

#### **Artículo 6. Presentación de solicitudes.**

La presentación de solicitudes representa la aceptación por parte de las personas solicitantes de la integridad de las bases de esta convocatoria, así como la declaración responsable de que todos los datos consignados en cada solicitud son ciertos y comprobables a requerimiento de la Fundación EOI F.S.P.

El plazo para la presentación de solicitudes será de **15 días hábiles**, contados desde el día siguiente al de la publicación de estas Bases. Serán inadmitidas al proceso las solicitudes que no se reciban en el plazo y forma establecidos.

De acuerdo con lo previsto en la Disposición Adicional Primera del Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, es obligatorio el uso de medios electrónico en los procesos selectivos para el acceso al empleo público en el ámbito de la Administración General del Estado, sus organismos públicos o entidades de derecho público vinculados o dependientes a la misma.

En ese sentido, **las inscripciones al proceso de selección se realizan exclusivamente a través de la web**, ([Trabaja con nosotros | EOI](#)) en el enlace “inscribirse en la oferta”. Las personas candidatas deberán presentar la siguiente documentación al realizar la inscripción en un único fichero en formato PDF:

- **Copia del Documento Nacional de Identidad, Número de Identificación de Extranjero o Pasaporte** vigente de la persona candidata, así como copia del permiso de trabajo si así corresponde.
- **Currículum vitae** en el que deberán especificarse, de la forma más pormenorizada posible, las actividades desarrolladas por la persona aspirante, vinculadas con el puesto, así como los períodos exactos en los que se han llevado a cabo cada una de las mismas. *Extensión máxima tres páginas.*
- **Documento oficial que acredite estar en posesión de la titulación académica mínima requerida.** (explicado en el artículo 5)
- **En su caso, certificado de funciones o descripción de tareas.** En el supuesto de que se exija como requisito mínimo algún tipo de experiencia profesional, habrá de presentar un certificado de funciones de empresa que acredite tal extremo.
- **Para la valoración de méritos reflejados en el Anexo I se requerirá:**
  - Enviar debidamente cumplimentado el Anexo II de la presente convocatoria a modo de resumen de la documentación enviada y los méritos

profesionales y académicos, así como otros, según el baremo fijado en el Anexo I.

- Certificado de vida laboral.
- En caso de ser necesario, aquellos otros documentos que justifiquen la experiencia laboral aportada.
- Cualquier otra documentación acreditativa de los méritos que la persona candidata desea que se valoren en la Fase de Concurso del proceso, atendiendo a los que pueden ser alegados y que se recogen en los anexos para cada uno de los puestos de esta convocatoria.

La Fundación EOI F.S.P. podrá solicitar la comprobación de la veracidad de los datos referenciados y documentos que se incorporen en la solicitud.

Por agilidad en la tramitación del procedimiento, **se ruega que los documentos presentados en lengua diferente del castellano/español, se entreguen acompañados de traducción** de su contenido a la mencionada lengua (no es necesaria traducción oficial).

#### **Artículo 7. Relación de solicitudes admitidas**

Una vez se haya finalizado el plazo de presentación de candidaturas, se publicará en la web [www.eoi.es](http://www.eoi.es) la relación nominal de candidaturas presentadas con especificación de las que han sido admitidas al proceso o excluidas del mismo. Sólo se admitirán aquellas candidaturas que reúnan los requisitos generales y específicos de la oferta, cuyas solicitudes contengan todos los datos requeridos y hayan sido cumplimentadas de forma correcta según las indicaciones formuladas.

En este listado figurarán los motivos de exclusión o necesidad de subsanación. En el caso de que no resulte excluida ninguna candidatura, la lista que se publique tendrá carácter definitivo.

Las personas candidatas dispondrán de un plazo de dos (2) días hábiles, computado desde el día siguiente al de la publicación de esa relación nominal, para presentar a través de correo electrónico en la dirección [seleccion@eoi.es](mailto:seleccion@eoi.es), las subsanaciones que estimen pertinentes. Se publicará, tras ello, la lista definitiva de aspirantes admitidos/as o excluidos/as, así como la fecha y lugar de celebración de la fase de oposición.

#### **Artículo 8. Comisión de valoración (selección).**

El Órgano de Selección será la Comisión de Valoración (selección) a la que corresponderá evaluar las candidaturas conforme al sistema selectivo empleado, así como la consideración, verificación y apreciación de las incidencias que pudieran surgir en el desarrollo del referido proceso, adoptando al respecto las decisiones motivadas que estime pertinentes.

La Comisión de Selección constará de los siguientes miembros:

- Presidenta: Doña Mónica Bando Munugarren. Secretaria General.
- Vocales:
  - Don Sergio Jiménez de Ochoa. Dirección Área Campus.
  - Don José Ramón Guerrero Fernández. Dirección Colegio Mayor África.
  - Doña M<sup>a</sup> Belén Royo Benito. Dirección Departamento RR.HH.
- Secretaria: Doña Verónica Álvarez Monreal. Gestión Departamento RR.HH.

Las personas titulares de la Comisión de Selección podrán ser sustituidas en cualquier momento del proceso, temporal o definitivamente, por aquellas personas que expresamente designe la Dirección General de la Fundación EOI, F.S.P. o por la persona que presida la comisión de selección.

La Comisión de Selección podrá disponer, en cualquier momento del proceso, la incorporación al mismo de profesionales especialistas para labores de apoyo o asesoramiento en sus funciones.

#### **Artículo 9. Proceso de selección.**

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

##### Fase de Oposición:

La fase de oposición se calificará con un máximo de hasta **60 puntos**, la prueba de la fase oposición estará compuesta por preguntas tipo test.

El tiempo máximo de realización de este ejercicio será de 90 minutos.

Se realizará la convocatoria a examen en llamamiento único, salvo en casos de fuerza mayor, debidamente justificados y apreciados por la Comisión de Valoración. Para poder acceder a las instalaciones donde se realicen las pruebas será necesaria la presentación del D.N.I original en el control de acceso. Serán excluidos del proceso selectivo quienes no comparezcan en la fecha y hora para realizar la prueba.

Superarán la fase aquellas candidaturas que hayan obtenido, en cómputo total de la prueba, al menos 40 puntos.

Pasarán a la siguiente fase (valoración de méritos) las personas con mejor puntuación en esta fase con el límite de 5 candidaturas. La Comisión de Selección, si lo considera oportuno, podrá ampliar el límite de candidaturas que pasa a la siguiente fase.

La relación provisional de puntuaciones obtenidas se comunicará a las personas interesadas y, a partir de ese momento, se abrirá un plazo de dos (2) días hábiles para realizar alegaciones y/o solicitar la subsanación de errores.

Esta relación provisional se podrá publicar de manera individual o junto a la valoración de méritos.

#### Fase de Concurso:

La fase de concurso se calificará con un máximo de hasta **40 puntos** y se compondrá de una entrevista personal y la valoración de méritos (profesionales y académicos).

Los méritos a valorar y el desglose de las puntuaciones aparecen reflejados en el Anexo I de la presente convocatoria.

**No se valorarán aquellos méritos profesionales y académicos que no hayan sido acreditados documentalmente en el plazo indicado y que no aparezcan reflejados en el Anexo II.**

Se publicará en la Web la relación provisional de puntuaciones obtenidas en la valoración de méritos académicos y profesionales por cada una de las personas participantes y, a partir de ese momento, se abrirá un plazo de dos (2) días hábiles para realizar alegaciones y/o solicitar la subsanación de errores.

Esta relación provisional se podrá publicar de manera individual o junto a la puntuación de la fase oposición.

Se convocará a las personas candidatas a una o varias entrevistas personales en las que la Comisión de Selección valorará la adecuación de su perfil a las características y requerimientos del puesto de trabajo.

Superarán la fase de entrevistas aquellas candidaturas que hayan obtenido como mínimo una puntuación igual o superior a la mitad de puntuación máxima posible en la fase de entrevista. Las personas candidatas que no superen esta fase quedarán excluidas del proceso.

#### **Artículo 10. Calificación final**

La calificación final vendrá determinada por la suma de las calificaciones totales obtenidas por la persona candidata en las Fases de Oposición y Concurso.

En caso de empate entre varias personas candidatas se seguirá el siguiente sistema de prioridad para dirimir el empate:

- La puntuación obtenida en la fase de concurso.
- La puntuación obtenida en la fase de oposición.
- De continuar el empate, la Comisión de Selección decidirá el orden que corresponda, en base a la experiencia profesional en puestos de similares características al que se opta.

La Comisión de Valoración publicará, en la página Web, la relación final en la que se enunciará la adjudicación del puesto a la persona candidata que haya obtenido la mayor puntuación total de entre ellas, proponiéndole, a continuación, la aceptación de condiciones contractuales ofertadas para el puesto y la firma del correspondiente contrato de trabajo.



#### **Artículo 11. Duración máxima del proceso.**

En cumplimiento del principio de agilidad, compatible con el adecuado desarrollo del proceso selectivo, este tendrá una duración inicial prevista de dos (2) meses, a contar desde la publicación de la convocatoria.

Ello sin perjuicio de la o las eventuales prórrogas que, a juicio de la Comisión de Valoración, esta tenga por conveniente acordar en función de las circunstancias concurrentes.

#### **Artículo 12. Formalización Contrato de Trabajo.**

La persona adjudicataria del puesto deberá poner a disposición de EOI la documentación legalmente necesaria para la realización del contrato de trabajo. EOI hará llegar a la persona seleccionada las condiciones laborales, para su aceptación de forma previa a la firma del contrato de trabajo.

Se establece como plazo general de efectiva incorporación de la persona seleccionada a EOI el de quince (15) días naturales, computados desde la fecha de entrega de las condiciones laborales. Excepcionalmente, de concurrir circunstancias que así lo aconsejen, podrá establecerse otro plazo distinto al anteriormente indicado, siempre que ese plazo alternativo sea expresamente aceptado por parte de EOI y resulte compatible con las necesidades de la actividad.

En caso de que la persona candidata renuncie, desista, no haya presentado tanto la documentación propia del proceso selectivo como la legalmente necesaria para formalizar el contrato de trabajo, carezca sobrevenidamente de alguno o varios de los requisitos para ocupar el puesto ofertado o incumpla con cualquiera de los aspectos de las presentes bases, la Comisión de Valoración optará razonadamente entre:

- a) Adjudicar el puesto ofertado a la siguiente persona candidata con mayor puntuación de entre las personas que obren en la lista definitiva publicada en su momento.
- b) Declarar desierto el proceso selectivo.

#### **Artículo 13. Revocación y Rectificación de Errores.**

De concurrir causas justificadas, EOI podrá revocar, total o parcialmente, la presente convocatoria, siempre que tal revocación no sea contraria a las leyes, al principio de igualdad, al interés público o al ordenamiento jurídico. EOI podrá, asimismo, rectificar en cualquier momento y de oficio, los errores materiales, de hecho, o aritméticos existentes en la presente convocatoria, así como en cualquier elemento o fase de este procedimiento selectivo.

#### **Artículo 14. Bolsa de trabajo**

Las personas candidatas que no resulten adjudicatarias de la vacante, si lo desean y cumplen los requisitos, podrán pasar a formar parte de la Bolsa de Empleo EOI para este puesto de trabajo tipo en cualquiera de los dos Colegios Mayores pertenecientes a



Fundación EOI, F.S.P. (CM África y CM Guadalupe). La duración máxima de la Bolsa de Empleo será de 12 meses.

TODAS LAS COMUNICACIONES RELATIVAS AL PROCESO SELECTIVO SE REALIZARÁN A TRAVÉS DE LA WEB DE EOI SEGÚN SE INDICA EN LAS BASES DE LA CONVOCATORIA.

LAS CONSULTAS RELATIVAS A LOS PROCESOS DE SELECCIÓN SE RECIBIRÁN y ATENDERÁN DE FORMA ÚNICA Y EXCLUSIVA A TRAVÉS DE LA DIRECCIÓN DE EMAIL [seleccion@eoi.es](mailto:seleccion@eoi.es) DEBIÉNDOSE INDICAR EN EL ASUNTO LA REFERENCIA DE LA OFERTA.

---.---.---.---

USO EXTERNO

## ANEXO I. ATENCIÓN AL CLIENTE (PERSONAL DE RECEPCIÓN).

<b>Relación Laboral:</b>	Contrato de trabajo de carácter indefinido a tiempo completo y con el período de prueba legal o convencionalmente establecido.
<b>Puesto tipo Estructura:</b>	Atención al Cliente (Personal de Recepción)
<b>Número de vacantes:</b>	1
<b>Retribución:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retribución fija: 22.659,64 euros brutos anuales.</li> <li>• Retribución variable: 1.022,03 euros brutos anuales como máximo.</li> </ul> <p>A estas cantidades le corresponderá, una vez autorizado, cualquier eventual incremento que se reconozca para la anualidad 2026.</p>
<b>Duración prevista:</b>	Indefinida
<b>Horario:</b>	Turnos de trabajo de mañana o tarde de lunes a domingo con los descansos legalmente establecidos.
<b>Centro de trabajo:</b>	Colegio Mayor Nuestra Señora de África (Fundación EOI, F.S.P) Calle Ramiro de Maeztu nº 8, 28040 Madrid.

### Misión:

Recibir y canalizar las comunicaciones entrantes y salientes, así como realizar la primera atención de las visitas, con el fin de ofrecer una atención adecuada y eficaz de forma alineada con la imagen corporativa de EOI.

### Funciones y Responsabilidades:

- Recibir, filtrar y transmitir las llamadas recibidas, así como el traslado puntual de entregas a las personas destinatarias.
- Puntual apertura y cierre de las puertas de acceso al centro, así como de las dependencias en que se realice cualquier tipo de actividad.
- Encendido y apagado de luces en las zonas comunes.
- Controlar la entrada y salida de las instalaciones velando por la no alteración del orden.
- Recepción y primera atención de visitas.
- Identificación y resolución de incidencias en la gestión de entrada y salida de personas y enseres.
- Actuar como primera línea de atención integral al cliente.
- Colaborar con la Dirección del centro en velar por el cumplimiento del Reglamento de Régimen Interior.
- Avisar a la dirección del Colegio Mayor de cuantas circunstancias aconsejen una pronta intervención por parte de la entidad.

- Gestionar la disponibilidad de espacios y el servicio de solicitud de medios en las mismas.
- Cuidar y velar por el normal funcionamiento de contadores, motores de calefacción y otros equipos equivalentes y comunes según las pautas del servicio de mantenimiento.
- Velar por el estado de conservación de las distintas dependencias, colaborando tanto con el Servicio de Mantenimiento como con la Dirección en cuantas tareas le fueren encomendadas.
- Participación en proyectos y servicios relacionados.
- Gestión administrativa y de apoyo.
- Gestión de los procesos asignados o de aplicación del Sistema Integrado de Gestión.

#### Perfil de competencias:

#### Etapa 5

##### Etapa 5

- **Logro de Resultados.** Orientado a resultados: Comprende los objetivos de EOI y cómo ha de contribuir desde su función de apoyo. Prioriza con criterio las actividades diarias. Es sensible a los costes y busca maneras de reducirlos sin disminuir su productividad.
- **Orientación al servicio.** Escucha y responde: Pregunta antes de actuar. Se interesa por conocer las necesidades básicas de sus clientes. Adapta su respuesta a cada caso.
- **Solución e Innovación.** Aborda los problemas: Es ágil en resolver problemas de su ámbito. Identifica los problemas y evita que vayan a más solucionándolos o canalizándolos. Analiza las incidencias de su ámbito para evitar que se repitan una y otra vez.
- **Iniciativa y Decisión.** Es proactivo: Muestra interés por hacer bien su trabajo. Se anticipa sin esperar a que le digan lo que tiene que hacer. Ejecuta con determinación las tareas que resultan necesarias, aunque no estén previstas.
- **Desarrollo y Liderazgo.** Colabora y se integra: Hace por mejorar diariamente. Está al corriente de las novedades que afectan a su función. Ayuda cuando se requiere su participación.
- **Comunicación y Negociación.** Se comunica con respeto: Respeta las opiniones sin prejuzgarlas. Pregunta antes de actuar para ajustar su comportamiento a lo esperado. Adapta el mensaje a su interlocutor o interlocutora.

Requisitos mínimos (imprescindibles)	
<b>Formación:</b>	Imprescindible: Título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria (ESO), Graduado Escolar o equivalente.
<b>Experiencia:</b>	Imprescindible: Seis (6) meses de experiencia profesional en tareas equivalentes o asimilables al puesto descrito en los últimos cinco (5) años.

## FASE DE OPOSICIÓN (Máximo 60 puntos)

Tal y como se especifica en el artículo 9 de esta convocatoria, la fase de oposición se calificará con un máximo de hasta **60 puntos** y la prueba estará compuesta por preguntas tipo test.

**Se evaluará el conocimiento de los siguientes bloques de materias:**

### BLOQUE A: ATENCIÓN AL CIUDADANO, COMUNICACIÓN Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA

- **La comunicación interpersonal:** El proceso de comunicación: emisor, receptor, mensaje, canal y código. La comunicación verbal y no verbal: kinesia, proxémica y paralingüística. Barreras físicas, psicológicas y semánticas.
- **Técnicas de Atención al Público:**
  - **Atención presencial:** La acogida, la espera y la despedida. Gestión de visitas y control de flujo de personas.
  - **Atención telefónica:** Fases de la llamada. La sonrisa telefónica. Técnicas de filtrado de llamadas y toma de recados.
  - **Atención a la diversidad:** Pautas básicas para la atención a personas con discapacidad física, sensorial o cognitiva.
- **Habilidades Sociales y Resolución de Conflictos:** La asertividad, la empatía y la escucha activa. Tipología de usuarios difíciles (el usuario agresivo, el indeciso, el verborreico). Técnicas de contención verbal y gestión de quejas.
- **Gestión Administrativa y Ofimática:**
  - **Correspondencia:** Tipos de envíos (ordinario, certificado, burofax). Procedimientos de recepción, registro de entrada, clasificación y distribución.
  - **Herramientas informáticas:**
    - **Correo electrónico (Outlook/Webmail):** Gestión de carpetas, reglas básicas, CC y CCO.
    - **Procesadores de texto (Word):** Formato básico y redacción de avisos.
    - **Hojas de cálculo (Excel):** Estructura básica (filas/columnas), introducción de datos, formatos de celda, filtrado de listados y ordenación de registros.
    - **Identificación digital:** Nociones básicas sobre certificado digital y firma electrónica.

### BLOQUE B: MARCO NORMATIVO, IGUALDAD Y NORMATIVA INTERNA

- **Convivencia Universitaria (Marco General):**
  - Ley 3/2022, de 24 de febrero, de Convivencia Universitaria: Título I (Disposiciones generales) y Título II (Régimen disciplinario).
- **Normativa Específica del Centro (Documentación Pública):**
  - **Extracto del Reglamento de Régimen Interno y Normas de Convivencia del Colegio Mayor África (Curso 2025-2026):**
    - **Normas de Acceso y Visitas:** Horarios de apertura y cierre, registro de visitas y limitaciones de acceso a habitaciones.

- **Normas de Convivencia:** Regulación sobre ruidos, fiestas no autorizadas y consumo de alcohol/sustancias en zonas comunes.
  - **Uso de Instalaciones:** Normas básicas de uso de zonas comunes (comedor, gimnasio, salas de estudio) y respeto al mobiliario.
  - **Faltas Graves:** Especial atención a la prohibición de novatadas y conductas violentas o discriminatorias.
- **Igualdad y Género (Ley Orgánica 3/2007):**
    - Conceptos fundamentales: Igualdad de trato, discriminación directa/indirecta y acoso sexual o por razón de sexo.
  - **Protección de Datos (RGPD y LOPDGDD):**
    - Tratamiento de datos en recepción (listados, paquetería) y deber de confidencialidad. Derechos del residente sobre su imagen y datos personales.

#### BLOQUE C: SEGURIDAD, EMERGENCIAS Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO

- **Seguridad y Control de Accesos:**
  - **Sistemas de control:** Identificación documental (DNI/Pasaporte), libros de registro y tarjetas de acceso.
  - **Custodia de llaves:** Protocolos de seguridad. Procedimiento de apertura de habitaciones en ausencia del titular (causas de fuerza mayor).
  - **Rondas de vigilancia:** Puntos críticos de inspección y procedimientos de apertura/cierre de edificios.
- **Planes de Autoprotección y Emergencias:**
  - **Norma Básica de Autoprotección (RD 393/2007):** Concepto de Plan de Autoprotección.
  - **Equipos de Emergencia:** Funciones del Jefe de Intervención (JI) y del Equipo de Primera Intervención (EPI).
  - **Evacuación:** Señalización de emergencia y puntos de reunión. Pautas de actuación para guiar a la evacuación.
- **Prevención y Extinción de Incendios:**
  - **Teoría del fuego:** El tetraedro del fuego (combustible, comburente, energía de activación, reacción en cadena).
  - **Clases de fuego:** A (Sólidos), B (Líquidos), C (Gases), F (Aceites).
  - **Agentes extintores:** Polvo ABC, CO<sub>2</sub> y Agua. Uso y manejo básico de extintores portátiles y Bocas de Incendio Equipadas (BIE).
- **Primeros Auxilios Básicos:**
  - **Protocolo PAS:** Proteger, Avisar y Socorrer.
  - **Gestión del aviso al 112:** Información clave a transmitir.
  - **Actuación básica:** Posición Lateral de Seguridad (PLS). Actuación ante quemaduras, cortes y lipotimias.
- **Mantenimiento Conductivo:**
  - **Instalaciones generales:** Identificación de cuadros eléctricos (diferenciales y magnetotérmicos) para rearmar saltos de luz. Localización de llaves de paso general (agua y gas).
  - **Gestión de incidencias:** Diferenciación entre avería crítica (urgente) y leve. Reporte de incidencias a través de partes de trabajo.

## FASE DE CONCURSO (Máximo 40 puntos)

La fase de concurso consistirá en la valoración de los méritos acreditados por los aspirantes, hasta un máximo de 40 puntos. Solo se valorarán los méritos debidamente justificados documentalmente y que hayan sido obtenidos dentro de los plazos indicados.

<b>Méritos profesionales máximo 25 puntos</b> (Experiencia adicional a la prevista como requisitos mínimos) Se valorarán aquellas experiencias en los últimos 8 años anteriores a la publicación de esta convocatoria.	
<b>Experiencia en Entorno Específico:</b>  Por el desempeño de funciones de conserjería, recepción, vigilancia o atención al residente desarrolladas en Colegios Mayores Universitarios o Residencias Universitarias.	0,50 puntos por mes trabajado (máximo 15 puntos)
<b>Experiencia en Otros Entornos:</b>  Por el desempeño de funciones de conserjería, recepción o atención al cliente desarrolladas en otro tipo de entidades públicas o privadas (Hoteles, Oficinas, Edificios Públicos, Fincas, etc.).	0,20 puntos por mes trabajado (máximo 10 puntos)
<b>Méritos académicos máximo 3 puntos</b> (formación adicional a la prevista como requisitos mínimos)	
Se valorará la posesión de una <b>titulación académica oficial de igual o superior nivel a la exigida como requisito mínimo.</b>	1 punto por cada titulación (máximo 2)
Realización de <b>cursos de formación y perfeccionamiento</b> impartidos por centros oficiales o entidades homologadas, con una duración mínima de 15 horas lectivas, y cuyo contenido esté directamente relacionado con las funciones del puesto: Atención al Cliente, Seguridad, Protección Civil/Emergencias, Idiomas, Ofimática o Resolución de Conflictos.	0,5 puntos por actividad (máximo 1)  Sólo se valorarán cursos finalizados en los últimos 5 años.

Los servicios efectivos prestados en jornadas de carácter parcial o inferiores a la completa se computarán de forma proporcional.

No duplicidad: Un mismo periodo de tiempo no podrá ser valorado simultáneamente en ambos apartados (se valorará únicamente en el más favorable para el candidato si existiera concurrencia de contratos)

La experiencia se puede acreditar mediante certificado expedido por la empresa o declaración responsable firmada por la persona.

Las formaciones deberán estar debidamente acreditadas mediante certificado, diploma o similar para poder ser valoradas.

**Entrevista personal (máximo 12 puntos):** Se valorará la adecuación de las personas candidatas al perfil del puesto establecido en la convocatoria, y en particular, el cumplimiento de las competencias requeridas para el puesto.

En esta fase de entrevista la persona candidata deberá sacar más de 6 puntos para considerarla apta para el desempeño del puesto.

La persona candidata que no alcance una puntuación mínima de 6 puntos quedará excluida del proceso.



## ANEXO II. CANDIDATURA, DOCUMENTACIÓN PRESENTADA Y RESUMEN DE MÉRITOS PROFESIONALES Y ACADÉMICOS

**CONVOCATORIA:** PS 380

**PUESTO:** ATENCIÓN AL CLIENTE

**ENTIDAD:** FUNDACIÓN EOI, F.S.P.

### DATOS DE LA CANDIDATURA

Fecha de la Inscripción:			
Nombre y Apellidos:			
Correo electrónico:			
Teléfono de contacto:		DNI/Pasaporte:	

### DOCUMENTACIÓN PRESENTADA (hacer clic en la casilla de verificación)

Copia DNI o Pasaporte	<input type="checkbox"/>	Currículo vitae (3 hojas)	<input type="checkbox"/>
Titulación mínima requerida	<input type="checkbox"/>	Certificado de funciones o tareas	<input type="checkbox"/>
Certificado Vida Laboral	<input type="checkbox"/>	Documentos que justifiquen la experiencia laboral	<input type="checkbox"/>
Títulos formación complementaria	<input type="checkbox"/>	Otra documentación	<input type="checkbox"/>

### REQUISITOS MÍNIMOS REQUERIDOS DE EXPERIENCIA Y FORMACIÓN

(según Anexo I de la convocatoria)

**Titulación mínima de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria (ESO), Graduado Escolar o equivalente.**

Nombre Curso	Entidad	Horas	Fecha fin

**Imprescindible: Seis (6) meses de experiencia profesional en tareas equivalentes o asimilables al puesto descrito en los últimos cinco (5) años.**

Entidad/Empresa	Puesto de trabajo	Fecha inicio	Fecha fin	Nº meses

<b>MÉRITOS ACADÉMICOS</b>			
(según Anexo I de la convocatoria, máximo 3 puntos)			
<b>Titulación académica oficial de igual o superior nivel a la exigida como requisito mínimo.</b> (máximo 2 puntos)			
Nombre Curso	Entidad	Horas	Fecha fin
<b>Realización de cursos de formación y perfeccionamiento impartidos por centros oficiales o entidades homologadas, con una duración mínima de 15 horas lectivas, y cuyo contenido esté directamente relacionado con las funciones del puesto.</b> (máximo 1 punto) Sólo se valorarán cursos finalizados en los últimos 5 años.			
Nombre Curso	Entidad	Horas	Fecha fin

<b>MÉRITOS PROFESIONALES</b>				
(según Anexo I de la convocatoria máximo 25 puntos)				
Se valorarán aquellas experiencias en los últimos 8 años anteriores a la publicación de esta convocatoria				
<b>Experiencia en Entorno Específico:</b> Por el desempeño de funciones de conserjería, recepción, vigilancia o atención al residente desarrolladas en <b>Colegios Mayores Universitarios</b> o Residencias Universitarias. (máximo 15 puntos)				
Entidad/Empresa	Puesto de trabajo	Fecha inicio	Fecha fin	Nº meses
<b>Experiencia en Otros Entornos:</b> Por el desempeño de funciones de conserjería, recepción o atención al cliente desarrolladas en otro tipo de entidades públicas o privadas (Hoteles, Oficinas, Edificios Públicos, Fincas, etc.).				
Entidad/Empresa	Puesto de trabajo	Fecha inicio	Fecha fin	Nº meses

\*Se comprobará la experiencia especificada en el cuadro con la documentación aportada. No se valorarán las experiencias que no vayan acompañadas de soporte documental.

\*Si es necesario incluir más experiencias, se puede insertar nuevas filas.

\*Se comprobará la formación especificada en el cuadro con la documentación aportada. No se valorarán las formaciones que no vayan acompañadas de soporte documental.